

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ**  
**ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

---

Юргинский технологический институт  
Специальность 38.03.01 Экономика  
Кафедра экономики и автоматизированных систем управления

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

Тема работы	
<b>Кредитование населения коммерческим банком (на примере ПАО Сбербанк)</b>	

УДК 336.774

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-17Б30	Никифорова Кристина Евгеньевна		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент кафедры ЭиАСУ	Боровик Сергей Васильевич	к.э.н., доцент		

**КОНСУЛЬТАНТЫ:**

По разделу «Социальная ответственность»

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент кафедры БЖДЭиФВ	Валуев Денис Викторович	к.т.н., доцент		

**ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:**

И.О.Зав. кафедрой	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
ЭиАСУ	Лизунков Владислав Геннадьевич	к.пед.н., доцент		

Юрга 2018

## Планируемые результаты обучения по ООП

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)
P1	Применять глубокие гуманитарные, социальные, экономические и математические знания для организации и управления экономической деятельностью предприятий с соблюдением правил охраны здоровья, безопасности труда и защиты окружающей среды
P2	Применять типовые методики и действующую нормативно-правовую базу для экономических расчетов и представлять их результаты в соответствии со стандартами организации
P3	Ставить и решать задачи экономического анализа, связанные со сбором и обработкой экономических данных с использованием отечественных и зарубежных источников информации и современных информационных технологий, а также с анализом и интерпретацией полученных результатов
P4	Разрабатывать предложения по совершенствованию управленческих решений с учетом критериев их социально-экономической эффективности, используя современные информационные технологии
P5	Преподавать экономические дисциплины, разрабатывать и совершенствовать их учебно-методическое обеспечение
P6	Эффективно работать индивидуально, в качестве члена или руководителя малой группы, состоящей из специалистов различных направлений и квалификаций, нести ответственность за организационно-управленческие решения и результаты работы
P7	Активно владеть иностранным языком на уровне, позволяющем работать с информацией и документами в иноязычной среде
P8	Активно использовать навыки работы с компьютером как средством управления информацией с соблюдением требований информационной безопасности
P9	Демонстрировать глубокие знания социальных, этических, культурных и исторических аспектов развития общества и компетентность в вопросах прогнозирования социально-значимых проблем и процессов
P10	Самостоятельно учиться и непрерывно повышать квалификацию в течение всего периода профессиональной деятельности, в том числе с использованием глобальных информационных систем

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

---

Юргинский технологический институт  
Специальность 38.03.01 Экономика  
Кафедра экономики и автоматизированных систем управления

УТВЕРЖДАЮ:  
И.О. Зав. кафедрой ЭиАСУ  
\_\_\_\_\_ В.Г. Лизунков  
(Подпись)(Дата)(Ф.И.О.)

**ЗАДАНИЕ**  
**на выполнение бакалаврской работы**

В форме:

Выпускной квалификационной работы

(бакалаврской работы, дипломного проекта/работы, магистерской диссертации)

Студенту:

Группа	ФИО
3-17Б30	Никифоровой Кристине Евгеньевне

Тема работы:

**Кредитование населения коммерческим банком (на примере ПАО Сбербанк)**

Утверждена приказом проректора-директора (директора) (дата, номер)	№12/с от 31.01.2018
---	---------------------

Срок сдачи студентом выполненной работы:	03.06.2018
--	------------

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:**

**Исходные данные к работе**  
(информация об объекте исследования.).

Объектом исследования в данной работе является рынок кредитования населения в Российской Федерации, а также политика кредитования населения в коммерческом банке.

Объем кредитов физическим лицам – актуальный показатель банковской деятельности, определяющий всю величину спроса потребителей на данную банковскую услугу, образовавшуюся за определенный интервал времени.

**Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов**  
(краткая информация о нормативных документах для исследуемого предприятия; определение задач и результатов работы).

Теоретической базой исследования явились труды М.Р. Каджаева, О.И. Лаврушина, Е.Ф. Жукова, И.К. Ключникова, В.Ю. Катасонова, Л.А. Дробозиной, а также разнообразные Интернет-источники.

К нормативно-правовой базе исследования относятся:

Федеральный закон от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»

<b>Перечень графического материала</b> (с точным указанием обязательных чертежей)	Презентация в Power Point
<b>Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы</b> (с указанием разделов)	

Раздел	Консультант
«Социальная ответственность»	Валуев Денис Викторович
<b>Названия разделов, которые должны быть написаны на иностранном языке:</b>	
<b>Реферат</b>	

<b>Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику</b>	
---	--

**Задание выдал руководитель:**

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент кафедры ЭиАСУ	Боровик Сергей Васильевич	к.э.н., доцент		

**Задание принял к исполнению студент:**

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-17Б30	Никифорова Кристина Евгеньевна		

## ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА «СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

Студенту:

Группа	ФИО
3-17Б30	Никифоровой Кристине Евгеньевне

Институт	Юргинский технологический институт	Кафедра	ЭиАСУ
Уровень образования	бакалавр	Направление/специальность	Экономика

### Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»:

<p><i>1. Описание рабочего места (рабочей зоны, технологического процесса, механического оборудования) на предмет возникновения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вредных проявлений факторов производственной среды (метеословия, вредные вещества, освещение, шумы, вибрации, электромагнитные поля, ионизирующие излучения)</li> <li>- опасных проявлений факторов производственной среды (механической природы, термического характера, электрической, пожарной природы)</li> <li>- чрезвычайных ситуаций социального характера</li> </ul>	<p>Рабочее место менеджера по продажам КО 8615/206 ПАО «Сбербанк»</p> <p>Вредные производственные факторы: шумы, электромагнитные поля.</p> <p>Негативное воздействие на окружающую среду отсутствует.</p> <p>Возможность возникновения чрезвычайных ситуаций минимальна.</p> <p>Исходные данные для составления раздела: данные, предоставленные КО 8615/206 ПАО «Сбербанк»</p>
<p><i>2. Список законодательных и нормативных документов по теме</i></p>	<p>Федеральный закон от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»</p> <p>ФЗ от 02.12.1990 N 395-1 «О банках и банковской деятельности»</p>

### Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке:

<p><i>1. Анализ факторов внутренней социальной ответственности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы корпоративной культуры исследуемой организации;</li> <li>- системы организации труда и его безопасности;</li> <li>- развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации;</li> <li>- Системы социальных гарантий организации;</li> <li>- оказание помощи работникам в критических ситуациях.</li> </ul>	<p>Изучить подходы к понятию «корпоративная ответственность», этапы разработки и внедрения стратегии корпоративной социальной ответственности, провести анализ приоритетности потребностей заемщиков.</p>
<p><i>2. Анализ факторов внешней социальной ответственности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- содействие охране окружающей среды;</li> <li>- взаимодействие с местным сообществом и местной властью;</li> <li>- Спонсорство и корпоративная благотворительность;</li> <li>- ответственность перед потребителями товаров и услуги(выпуск качественных товаров)</li> <li>- готовность участвовать в кризисных ситуациях и т.д.</li> </ul>	<p>Определить внешние факторы, влияющие на формирование корпоративной ответственности</p>
<p><i>3. Правовые и организационные вопросы обеспечения социальной ответственности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Анализ правовых норм трудового законодательства;</li> <li>- анализ специальных (характерные для исследуемой области деятельности) правовых и нормативных законодательных актов;</li> <li>- анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации в области исследуемой деятельности</li> </ul>	<p>Анализ правовых норм трудового законодательства</p>

### Перечень графического материала:

<i>При необходимости представить эскизные графические материалы к расчётному заданию</i>		
<b>Дата выдачи задания для раздела по линейному графику</b>		

**Задание выдал консультант:**

<b>Должность</b>	<b>ФИО</b>	<b>Ученая степень, звание</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>
Доцент	Валуев Денис Викторович	к.т.н., доцент		

**Задание принял к исполнению студент:**

<b>Группа</b>	<b>ФИО</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>
3-17Б30	Никифорова Кристина Евгеньевна		

## Реферат

Выпускная квалификационная работа содержит 87 листов, 5 рисунков, 27 таблиц, 39 источников

Ключевые слова: коммерческий банк, кредит, заемщик, кредитная карта, условия кредитования, поручительство, обеспечение, задолженность, залог, валюта, возвратность

Объектом исследования в данной работе является рынок кредитования населения в Российской Федерации, а также политика кредитования населения в коммерческом банке.

Предметом исследования – политика кредитования населения в ПАО «Сбербанк»

Цель работы – исследование особенностей потребительского кредитования в России и оценка системы кредитования населения коммерческим банком на примере ПАО «Сбербанк».

В процессе работы производился анализ системы кредитования населения коммерческим банком (на примере ПАО «Сбербанк»).

В результате исследования будут получены данные о планируемых результатах деятельности коммерческого банка.

Степень внедрения: полученные данные могут быть использованы коммерческим банком в качестве первоначального источника анализа деятельности.

Выпускная квалификационная работа выполнена в тестовом редакторе Microsoft Word 7.0 и представлена на диске CD-R (в конверте на обложки).

## Abstract

Final qualification work contains 85 sheets, 5 drawings, 27 tables, 39 sources

Keywords: commercial bank, credit, borrower, credit card, credit conditions, guarantee, providing, debt, pledge, currency, recoverability

Object of research in this work is the market of crediting of the population in the Russian Federation, and also policy of crediting of the population in commercial bank.

Object of research – policy of crediting of the population in PAO «Sberbank»

The work purpose – research of features of consumer crediting in Russia and an assessment of system of crediting of the population by commercial bank on the example of PAO «Sberbank».

In the course of work the analysis of system of crediting of the population by commercial bank was made (on the example of PAO «Sberbank»).

As a result of research data on the planned results of activity of commercial bank will be obtained.

Extent of introduction: the obtained data can be used by commercial bank as an initial source of the analysis of activity.

Final qualification work is performed in the test Microsoft Word 7.0 editor and presented on the disk CD-R (in an envelope on covers).



## Содержание

Введение	10
1 Обзор литературы	13
1.1 Основные принципы и формы кредитования	13
1.2 Современное состояние и перспективы развития рынка кредитования физических лиц в России	15
2 Объект и методы исследования	24
2.1 Объект исследования	24
2.2 Методы исследования	28
3 Расчеты и аналитика	30
3.1 Место ПАО «Сбербанк» на рынке потребительского кредитования	30
3.2 Организация потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк»	32
3.3 Анализ программ потребительского кредитования ПАО «Сбербанк»	43
3.4 Методы оценки кредитных рисков физических лиц	51
4 Результаты проведенного исследования	62
4.1 Пути совершенствования кредитования населения в ПАО «Сбербанк»	62
4.2 Экономическое обоснование путей совершенствования потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк»	64
5 Корпоративная социальная ответственность	69
5.1 Политика в области инвестиций в человеческий капитал	69
5.2 Социальная политика	72
5.3 Политика в области охраны труда	76
5.4 Политика в области охраны окружающей среды	77
Заключение	81
Список использованных источников	84
CD-R – диск. Пояснительная записка ВКР (файл в формате doc)	

## Введение

Актуальность темы дипломного исследования является то, что в настоящее время развитие кредитования является одним из главных условий функционирования банковской системы в целом, а также влияет на экономическое развитие страны. Существует множество форм кредитования, однако объектом нашего исследования является потребительское кредитование, которое является наиболее удобным для физических лиц. Потребительское кредитование является одним из видов банковского кредитования и играет значительную роль в повышении благосостояния населения. В настоящее время его роль в России значительно возрастает. Для того, чтобы говорить о проблемах и перспективах развития потребительского кредитования для начала нужно дать определение этому понятию и разобраться каким образом, данный вид кредитования влияет на повышение благосостояния населения.

Главный признак потребительского кредитования это – товарно-денежные взаимоотношения между банком и заемщиком, которому предоставляются денежные средства на личные, бытовые и иные нужды на основании кредитного договора, договора займа.

Объем кредитов физическим лицам – актуальный показатель банковской деятельности, определяющий всю величину спроса потребителей на данную банковскую услугу, образовавшуюся за определенный интервал времени. По данным Центрального Банка можно оценить рост или падение уровня потребительского кредитования в целом по стране.

Пик потребительского кредитования в России приходился на период до 2015 года, когда доля кредитования физических лиц росла стремительными темпами. Последние годы спада интереса к потребительскому кредитованию не наблюдается, даже замечен его плавный рост. Но при этом заметно растет доля просроченных платежей по кредитам.

В настоящее время задача экономики России – повышение уровня благосостояния и уровня жизни в России. Необходимо повышать уровень финансовой грамотности населения. А также обязательным условием является сдерживание инфляции в стране. Данные факторы в совокупности будут способствовать эффективности потребительского кредитования и снижению просроченной задолженности и как следствие повышению показателей банковского сектора в стране в частности и росту национальной экономики России в целом.

Степень проработанности темы работы заключается в изучении позиций различных авторов по данным проблемам в монографиях, учебной литературе и изучении статистических данных официальных источников. В России проблемы исследования потребительского кредитования также описаны в трудах и специальной периодической печати, но в связи с постоянным развитием и непрекращающимися изменениями в системе кредитования необходимо постоянное совершенствование теоретической и практической базы по данной теме.

Целью работы является исследование особенностей потребительского кредитования в России и оценка системы кредитования населения коммерческим банком на примере ПАО «Сбербанк».

Для достижения поставленной цели выявлены следующие задачи:

- изучить деятельность банка;
- провести анализ финансовой деятельности банка;
- изучить нормативно-правовую базу потребительского кредитования;
- рассмотреть организацию потребительского кредитования в банке;
- предложить мероприятия по совершенствованию потребительского кредитования и оценить их экономическую эффективность.

Объектом исследования в данной работе является рынок кредитования населения в Российской Федерации, а также политика кредитования населения в коммерческом банке.

Предметом исследования в данной работе является политика кредитования населения в ПАО «Сбербанк».

Изучением этих проблем в современной России занимаются экономисты и банковские специалисты. Например, разработкой важных законодательных актов в области потребительского кредитования занимаются специалисты Ассоциации российских банков под руководством Г.А. Тосуняна. Аспекты отдельных исследования кредитной политики банков в области потребительского кредитования находятся в трудах А.И. Казьмина, И.Г. Антонова, О.И. Лаврушина, Г.С. Пановой и других. Исследование теории и методологии потребительского кредитования рассмотрены в работах Е.Б. Стародубцевой, Д.В. Малеевой, А.И. Колесовой и др. Практика предоставления и использования потребительского кредитования требует использования зарубежного опыта потребительского кредитования таких авторов как, Э.Дж. Долана, К.Д. Кэмпбэлла, Р.Дж. Кэмпбэлла, Дж.Гиблинга и др.

Новизна темы работы заключается в том, что аспекты улучшения работы коммерческих банков в сфере кредитования населения требуют постоянного всестороннего изучения. К сожалению, в полной мере не изложены макроэкономические аспекты проблемы, в научной литературе. Это приводит к необходимости проведения исследования рынка потребительского кредитования на современном этапе с анализом уровня развития его факторов, влияющих на процесс оценки его динамики. Исходя из этого, проблемы развития кредитования населения в России нельзя отнести к ряду решенных, как с практической стороны, так и на уровне теоретических аспектов.

## 1 Обзор литературы

### 1.1 Основные принципы и формы кредитования

Одной из важнейших категорий экономической науки является кредит, который играет уникальную роль как в хозяйственном обороте, так и в национальной и мировой экономике. Отношения, которые основаны на кредите уже давно выступают значимым явлением в жизни человеческого общества в целом. Они могут проявляться в различных видах начиная с житейско-бытового уровня до международного уровня.

Под кредитом следует понимать отношение займа (долга) между кредитором и кредитополучателем по поводу определенной вещи (товара, имущества) или суммы денег на условиях возвратности, срочности, платности.

В настоящее время развитие кредитования является одним из главных условий функционирования банковской системы в целом, а также влияет на экономическое развитие страны. Существует множество форм кредитования, однако объектом нашего исследования является потребительское кредитование, которое является наиболее удобным для физических лиц.

Потребительское кредитование является одним из видов банковского кредитования и играет значительную роль в повышении благосостояния населения. В настоящее время его роль в России значительно возрастает.

Для того, чтобы говорить о проблемах и перспективах развития потребительского кредитования для начала нужно дать определение этому понятию и разобраться каким образом, данный вид кредитования влияет на повышение благосостояния населения.

Согласно Федеральному закону от 21.12.2013 №353-ФЗ (ред. От 03.07.2016) «О потребительском кредите (займе)» потребительский кредит (заем) - это денежные средства, предоставляемые заемщику на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств

платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе с лимитом кредитования [6].

Таким образом, главный признак потребительского кредитования это – товарно-денежные взаимоотношения между банком и заемщиком, которому предоставляются денежные средства на личные, бытовые и иные нужды на основании кредитного договора, договора займа.

Из-за недостатка денежных средств физические лица вынуждены обращаться к банкам и брать потребительские кредиты, для того чтобы удовлетворить свои потребности. В тоже время рост потребительского кредитования ускоряет развитие потребительского рынка и банковского сектора, что в свою очередь отражается на развитии экономики страны, происходит улучшение уровня жизни населения.

Финансово-экономический кризис – предсказуемое, но зачастую спонтанно возникающее явление в российской экономике. С момента распада СССР в 1991 года по 2014 год в истории России насчитывалось около трех мощных масштабных циклических колебаний, каждое из которых имело свою специфику, определенный диапазон распространения и категорию лиц, наиболее подверженных кризисному влиянию. Инфляционные процессы, происходящие в экономическом секторе с начала второй половины 2014 года и вызванные введением санкций от США и Европейского Союза, снижением стоимости нефти, а также падением курса рубля, стали наиболее острыми в ноябре 2014 года и привели к возникновению нового, ранее не изученного кризиса.

Опасность новых депрессивных спадов объясняется рядом причин. Во-первых, кризис 2014 года затронул все значимые и необходимые для нормального функционирования общества сферы. Так, с общим повышением уровня цен на продукты питания, бытовую технику и оказание услуг не наблюдается рост свободных рабочих мест и увеличение кадрового резерва. Во-вторых, экономические аналитики и финансисты не способны объективно установить истинный тип преобладающего кризиса, что затрудняет выбор

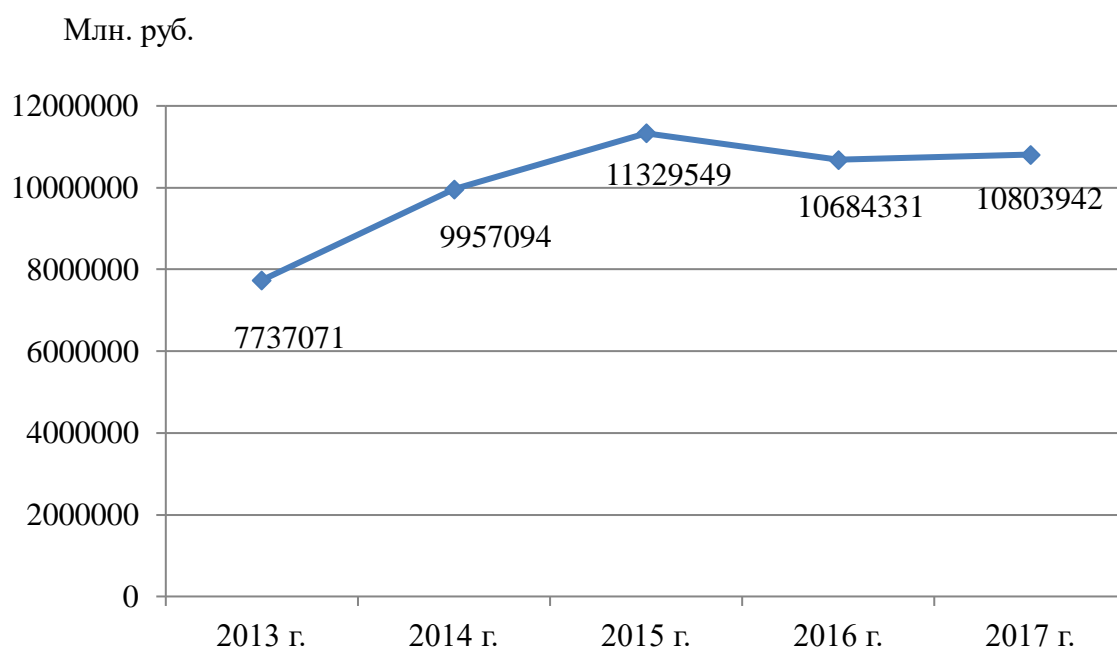
необходимых инструментов и рычагов воздействия на его устранение. В-третьих, покупательная способность населения, сократившаяся абсолютно во всех сферах торговли и предоставления услуг различными организациями, оказывает как прямое, так и косвенное негативное воздействие на регуляцию экономического равновесия. В соответствии с постулатами экономической теории, снижение уровня спроса потребителей на кредиты физическим лицам приведет к сокращению базовых показателей банковской деятельности, имеющей высокий удельный вес в российской экономике. Следовательно, цель исследования заключается в описании изменения такого значимого банковского показателя, как объем выданных потребительских кредитов, а также в рассмотрении факторов, влияющих на снижение уровня спроса на кредиты физическим лицам в период кризиса и влияние этих факторов на национальную экономику страны в целом.

## 1.2 Современное состояние и перспективы развития рынка кредитования физических лиц в России

Объем кредитов физическим лицам – актуальный показатель банковской деятельности, определяющий всю величину спроса потребителей на данную банковскую услугу, образовавшуюся за определенный интервал времени.

По данным Центрального Банка можно оценить рост или падение уровня потребительского кредитования в целом по стране. На рисунке 1 отражены объемы потребительского кредитования в период с 2013 по 2017 год.

По данным рисунка можно увидеть, что после долгого спада на рынке потребительского кредитования в 2014-2015 году начало происходить оживление. Главные темпы прироста наблюдаются в 2016 году и по сравнению с 2018 годом показатель является рекордным.



Источник: Составлено автором

Рисунок 1 – Объем потребительского кредитования в России в период с 2013 по 2017 гг.

В состоянии экономического спада снижение количества взятых кредитов очевидно. Для того чтобы подтвердить предположение о тенденции к уменьшению спроса, данный показатель был проанализирован по данным Центрального Банка Российской Федерации за период с 01.01.2015 г. по 01.01.2018г., а результаты исследования приведены в таблице 1 [1].

Представленные статистические данные позволяют прийти к выводу, что падение спроса на кредиты физическим лицам началось в начале 2015 года у нескольких рейтинговых банков и окончательно усилилось к концу этого года. За 2016 год наблюдается тенденция к небольшому росту на 1,12% объема потребительского кредитования.

Значительно снизилась сумма полученных кредитов физическими лицами в иностранной валюте, практически в 1,5 раза.

Такая тенденция обоснована в виду не устойчивого курса рубля к доллару США на протяжении 2015 - 2016 годов.

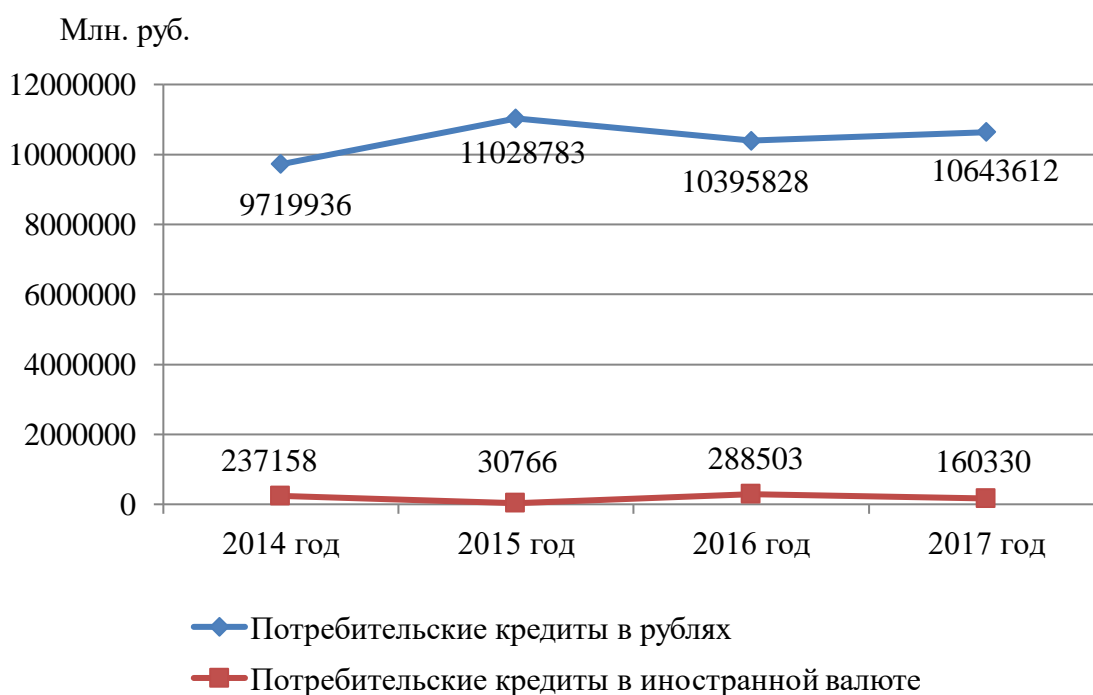


Таблица 1 – Динамика потребительских кредитов, млн. руб.

	На 01.01.2015	На 01.01.2016	На 01.01.2017	На 01.01.2018
Потребительские кредиты в рублях	9 719 936	11 028 783	10 395 828	10 643 612
Потребительские кредиты в иностранной валюте	237 158	300 766	288 503	160 330
Итого потребительских кредитов	9 957 094	11 329 549	10 684 331	10 803 942
Прирост в млн.руб.		1 372 455	-645 218	119 611
Прирост в %	-	13,78%	-5,7%	1,12%

Источник: составлено автором

На графике представлены колебания сумм предоставленных кредитов частному сектору нашей страны на рисунке 2.



Источник: Составлено автором

Рисунок 2 – Динамика потребительских кредитов

Исследуя финансовый рынок, можно выделить лидеров рынка потребительского кредитования в России (табл. 2).

Таблица 2 – Объем выданных потребительских кредитов (без просроченных)

Наименование банка	Объем потребительского кредитования в млн. руб.				Доля рынка
	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018	На 01.03.2018
Сбербанк	3 720 035	3 970 010	3 976 035	4 174 104	40,64 %
ВТБ 24	1 085 387	1 287 548	1 274 211	1 485 793	14,97 %
Россельхозбанк	242 598	268 325	279 919	312 124	3 %
Газпромбанк	253 749	299 232	282 989	301 449	2,87 %
Альфа-Банк	198 982	240 994	184 904	173 854	2,17 %

Источник: Составлено автором

Основываясь на данных таблицы 2 можно сказать, что наиболее значимыми участниками рынка потребительского кредитования в России являются АО «Сбербанк» и «ВТБ 24».

В таблице 3 рассмотрим уровень ставок по потребительскому кредитованию.

Таблица 3 – Ставки по потребительскому кредитованию за 2017 год

Наименование Банка	Ставка (минимальное значение), %
Сбербанк	12,9
ВТБ 24	13,9
Россельхозбанк	11,5
Газпромбанк	12,25
Альфа-Банк	11,9

Источник: Составлено автором

Как мы видим из таблицы 3 самую минимальную ставку предоставляет Россельхоз банк, но несомненным лидером потребительского кредитования все равно остается Сбербанк несмотря на их высокую процентную ставку.

Можно предположить, что в расцветающей, не подверженной кризисным явлениям экономике объем кредитов складывается под воздействием таких факторов, как оптимальные и выгодные условия для населения, заинтересованного во взятии заемных средств в кредитных организациях (процентная ставка, срок уплаты, льготные условия), высокий уровень банковской коммуникации (отзывы в средствах массовой информации и

новостной хронике) и качество предоставляемых услуг.

Но в период экономического спада факторы спроса подвергаются значительным изменениям: потребители в последнюю очередь обращают внимание на качество обслуживания и состояние банковского офиса, так как наибольший интерес населения сосредоточен на минимальной процентной ставке за кредит, чье изменение к началу 2017 года отражено в таблице 4 [2]. В качестве анализа приведен пример по процентной ставке на кредит свыше одного года, как наиболее распространенном сроке при потребительском кредитовании.

Таблица 4 – Изменение средней процентной ставки по потребительским кредитам в рублях на срок свыше одного года, %

2014 год	2015 год	2016 год	на начало 2018 года
17,69	19,41	16,97	16,23

Источник: Составлено автором

Наибольшего пика в 19,41% средняя процентная ставка по потребительским кредитам имела в 2015 году в самый разгар экономического кризиса. В настоящие дни заметна тенденция к снижению ставки, так на начало 2018 года ее значение составляет уже 16,23%. Таким образом, снижение ставки положительным образом влияет на покупательную способность и интерес частного сектора к кредитным банковским продуктам.

Тем не менее, упавшая в 2016 году вследствие резкого повышения цен на товары и услуги покупательная способность вызвала сокращение объема взятых населением кредитов в последующие месяцы, независимо от того, насколько сильно была изменена процентная ставка в том или ином банке. В результате усиления инфляции население вынуждено было удовлетворять свои первичные потребности, такие как обеспеченность продуктами питания и необходимой одеждой, в то время как покупка автомобиля или современной бытовой техники, зачастую служащие основными целями для получения потребительского кредита, отошли на второй план. По мере роста цен на

основные продовольственные продукты и товары повседневного спроса степень отдаления потребностей населения в дорогостоящих товарах длительного спроса становилась и пока еще остается широкой. Таким образом, рациональное определение потребностей россиян можно рассматривать в качестве второго фактора, влияющего на снижение спроса на кредиты физическим лицам.

В качестве третьего фактора, оказывающего воздействие на изменение спроса на потребительские кредиты, выступает ценность времени. Даже если определенная категория населения оставляет устойчивым желание приобрести автомобиль при помощи банковского займа, то в кризисное время кредитные организации могут прибегнуть к лимитированию срока погашения задолженности, что существенно сократит часть заинтересованных в покупке граждан. Столь радикальные банковские меры объясняются стремлением добиться цели увеличения размера выплачиваемых процентов при просрочке за кредит в период экономического спада.

Как и прочие сферы предоставления услуг, российский банковский сектор переживает не лучшие времена в моменты ежемесячного роста инфляции. С начала 2016 года произошло резкое сокращение спроса населения на потребительские кредиты во всех коммерческих банках, которое было вызвано повышением процентных ставок и ужесточением условий по выдаче займов, а также рационализацией потребностей россиян.

Тем не менее, нельзя твердо утверждать, что любое кризисное явление несет только отрицательные последствия. Во-первых, российским банкам не выгодно получать денежные средства в виде процентов по кредиту при ежедневном изменении курса рубля по сравнению с мировыми валютами. В пересчете на евро или доллары полная стоимость кредита, выплаченного в настоящий момент времени, может оказаться гораздо ниже, чем сумма кредита, взятого до начала кризиса. Во-вторых, россияне, в очередной раз оказавшиеся в тяжелом экономическом положении, станут более осмысленно соизмерять свои потребности с имеющимися доходами. Так, при угрозе повышения процентной

ставки население за счет сокращения общего объема займов сможет снизить такой показатель экономической нестабильности, как кредиторская задолженность.

В Сбербанке за первые семь месяцев 2016 года было выдано потребительских кредитов на общую сумму свыше 420 млрд руб., что более чем в 1,5 раза превышает выдачи аналогичного периода 2015 года. Такой рост объемов кредитования связывают со снижением ставок по кредитам.

В банке ВТБ 24 отмечают, что в июле 2016 года объем потребительское кредитование в 1,7 раза выросло, чем в 2015 году. Однако по статистическим данным рынок кредитования начал восстанавливаться после спада [1].

В свою очередь рынок потребительского кредитования начал восстанавливаться на фоне сохранения объемов просрочки по платежам, с 2014 года заметны значительные темпы роста просрочки, что можно увидеть в таблице 3.

Рассмотрим в таблице 5 объемы просроченных потребительских кредитов по банкам-лидерам потребительского кредитования.

Таблица 5 – Объем просроченных потребительских кредитов, млн. руб.

Наименование банка	Объем просроченных потребительских кредитов			
	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018
Сбербанк	62 802	99 332	158 098	162 227
ВТБ 24	60 415	93 685	132 287	158 231
Россельхозбанк	4 652	8 351	12 582	13 024
Газпромбанк	2 471	4 184	6 621	6 529
Альфа-Банк	23 717	39 629	58 730	56 309

Источник: Составлено автором

Из таблицы 5 видно, что в предоставленных банках происходит рост объема просроченных потребительских кредитов, в настоящее время очень важно, чтобы этот показатель не достигал рекордных сумм так как в следствие увеличения просроченной задолженности банки вынуждены значительно увеличивать резервы и прибегать к сокращению прибыли.

Увеличение просрочки может проявляться в основном из-за снижения

реальных располагаемых доходов населения, вследствие чего отсутствует возможность обслуживать свои долги, а потом и вовсе претендовать на получение банковского кредита.

Доля просроченной задолженности по потребительским кредитам за последние три года выросла. Так, с 2015 года этот показатель вырос в среднем в 1,5 раза. Основная причина этому, конечно же, рост общей суммы выданных потребительских кредитов: показатели должны расти пропорционально при равных условиях. Упрощается процедура получения займа, в связи с чем его выдают и той части населения, которая заведомо не уверена в том, что сможет погашать платежи своевременно. А с начала 2016 года подобный рост доли просроченных платежей также может быть связан с временной нестабильной экономической и политической ситуацией в стране, в частности обесценивание рубля мешает населению отдавать долг по кредитам.

Количество просроченных счетов в сегменте кредитов наличными за 2017 год выросло на 10%: с 7,22 до 7,95 млн. шт., составив 23,3% от общего количества открытых кредитов наличными. Объем просроченной задолженности по итогам прошлого года вырос на 15%: с 708,57 до 813,75 млрд. руб., составив 19,5% от ссудного долга по этому виду кредитов. Стабилизация с просрочкой продолжится и в 2017 году: просрочка по старым кредитам достигла «дна», а новые займы банки выдают преимущественно проверенным клиентам [3].

Пик потребительского кредитования в России приходился на период до 2015 года, когда доля кредитования физических лиц росла стремительными темпами. Последние годы спада интереса к потребительскому кредитованию не наблюдается, даже замечен его плавный рост. Но при этом заметно растет доля просроченных платежей по кредитам.

В настоящее время задача экономики России – повышение уровня благосостояния и уровня жизни в России. Необходимо повышать уровень финансовой грамотности населения. А также обязательным условием является сдерживание инфляции в стране. Данные факторы в совокупности будут

способствовать эффективности потребительского кредитования и снижению просроченной задолженности и как следствие повышению показателей банковского сектора в стране в частности и росту национальной экономики России в целом.

Потребительское кредитование можно считать наиболее удобной формой кредитования населения для приобретения различных товаров или услуг, но в данный момент существует множество проблем, из-за которых люди меньше берут кредиты, возрастает прострочка по платежам.

Негативные тенденции в развитии потребительского кредитования в России можно выделить следующие:

- усложнение процедуры получения потребительского кредита;
- рост процентных ставок;
- увеличение портфеля микрозаймов;
- увеличение просроченной задолженности.

Данные показатели неблагоприятны для российских банков и для экономики страны, поэтому чтобы не возникла угроза кризиса банковской системы необходимо совершенствовать кредитную систему и устранить негативные тенденции.

В заключение следует сказать о том, что перспективы развития потребительского кредитования в России неоднозначны. Необходимо принять меры для создания благоприятных условий для развития кредитования: нормализовать политический и экономический климат, упорядочить хозяйственное законодательство.

## 2 Объект и методы исследования

### 2.1 Объект исследования

Сбербанк сегодня – это 12 территориальных банков и более 16 тысяч отделений по всей стране, в 83 субъектах Российской Федерации, расположенных на территории 11 часовых поясов.

На долю лидера российского банковского сектора по общему объему активов приходится 28,7% совокупных банковских активов (по состоянию на 1 января 2017 года).

Банк является основным кредитором российской экономики и занимает крупнейшую долю на рынке вкладов. На его долю приходится 46% вкладов населения, 38,7% кредитов физическим лицам и 32,2% кредитов юридическим лицам.

Спектр услуг Сбербанка для розничных клиентов максимально широк: от традиционных депозитов и различных видов кредитования до банковских карт, денежных переводов, банковского страхования и брокерских услуг.

Все розничные кредиты в Сбербанке выдаются по технологии «Кредитная фабрика», созданной для эффективной оценки кредитных рисков и обеспечения высокого качества кредитного портфеля.

Стремясь сделать обслуживание более удобным, современным и технологичным, Сбербанк с каждым годом все более совершенствует возможности дистанционного управления счетами клиентов. В банке создана система удаленных каналов обслуживания

Сбербанк является крупнейшим эмитентом дебетовых и кредитных карт. Совместный банк, созданный Сбербанком и BNP Paribas, занимается POS-кредитованием под брендом Cetelem, используя концепцию «ответственного кредитования».

В течение 2017 года Банк активно развивал взаимодействие с кредитными организациями и институтами развития.



Органами управления Банком являются:

- Общее собрание акционеров;
- Наблюдательный совет;
- коллегиальный исполнительный орган – Правление банка;
- единоличный исполнительный орган – Президент, Председатель Правления Банка (рис. 3).



Рисунок 3 – Организационная структура ПАО «Сбербанк России»

Основные финансовые показатели банка представлены в таблице 6.

Стратегия развития ПАО «Сбербанк России» включает в себя рост объемов розничного и корпоративного кредитования, расширение границ

присутствия банка и внедрение новейших технологий, которые сделают работу банка еще комфортнее для клиентов.

Таблица 6 – Основные финансовые показатели, млн рублей

Показатель	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Активы	60530	92176	118556	130467
Кредиты, предоставленные клиентам (до вычета резерва под обесценение)	39659	61388	86236	98719
Средства на счетах клиентов	46341	65143	81370	84498
Собственные средства	8724	11529	14590	14856
Чистый процентный доход	4593	6513	8928	9363
Чистая прибыль за период	2193	3261	3113	50

Таблица 7 – Ключевые показатели, %

Показатель	2014г.	2015г.	2016г.	2017г.
Чистая процентная маржа (NIM)	11,22	11,56	10,98	8,9
Коэффициент Расходы/Доходы (CTI)	50,5	43,4	40,0	36,9
ROAA	4,3	4,3	3,0	0,04
ROAE	30,9	32,2	23,8	0,3
Доля проблемных кредитов (NPL90+)	5,8	5,8	7,5	15,1
Стоимость риска (costofrisk)*	1,7	3,4	6,1	9,6
Коэффициент достаточности капитала	14,2	12,8	12,9	11,8

\*Рассчитывается как соотношение расходов на создание резервов по кредитному портфелю за период к среднему за этот период размеру кредитного портфеля до вычета резервов

В соответствии со стратегией развития ПАО «Сбербанк России» в 2017 году в области финансовой деятельности в качестве приоритетного направления банк планировал обеспечение устойчивого роста за счет увеличения капитала банка, в том числе и за счет внешних инвестиций в капитал.

Банк планировал использовать возможности привлечения средств от размещения облигаций, кредитов банков и международных финансовых институтов в соответствии со своими потребностями в формировании долгосрочной ресурсной базы, с учетом рыночной конъюнктуры и стоимостных характеристик заимствований.

Данные о результатах деятельности ПАО «Сбербанк России»

подтверждают приверженность намеченным приоритетным направлениям:

- проведен реинжиниринг бизнес-процесса по обработке поступающих обращений клиентов, который оптимизировал работу с обращениями, в два раза сократил сроки предоставления ответов, освободил подразделения от работы с жалобами, унифицировал ответы и повысил качество обслуживания;
- на регулярной основе проводились проверки методом «Тайный покупатель» по всем основным направлениям работы с клиентами, что позволило выявить «проблемные» зоны, провести работу с сотрудниками на предмет недопущения ошибок в дальнейшем;
- организовано обучение и развитие персонала по стандартам обслуживания клиентов.

Продуманная кадровая политика, развитая программа обучения сотрудников, а также привлекательная система мотивации позволили банку в 2017 году улучшить показатели текучести и лояльности персонала, сформировать и поддерживать высокий уровень профессионализма коллектива.

Изменения в системах, бизнес-процессах и организации работы оказали существенное влияние на требования, которые банк предъявляет к своим сотрудникам. Основными задачами банка в области обучения и развития персонала были и остаются повышение квалификации сотрудников, качества обучения и увеличение процента охвата сотрудников учебными и развивающими программами.

На рынке банковских услуг ПАО «Сбербанк России» обладает следующими конкурентными преимуществами:

- сформированный имидж банка как одного из устойчивых финансовых институтов;
- производит благоприятное впечатление за счет динамичного развития;
- широкая сеть офисов и филиалов;
- удачное территориальное расположение офиса на центральных улицах и в деловом центре города, представительный внешний вид, позволяют

позиционировать банк на новых территориях как институт розничных услуг;

- благоприятное географическое положение офиса в центре г. Юрга;
- эффективность внутренних бизнес-процессов (оптимальное соотношение скорости принятия решений и регламентации);
- наличие практически всех наиболее востребованных рынком банковских продуктов, уверенное присутствие на рынке и прогрессивная динамика по объемам основных видов банковских операций;
- хорошо позиционированные уникальные программы кредитования малого и среднего бизнеса, ипотечного кредитования, узкоспециализированные продукты потребительского кредитования, опыт работы по данным направлениям бизнеса обеспечивают неоспоримое преимущество в привлечении клиентов на новых территориях.

В 2017 году ПАО «Сбербанк России» продолжил реализацию программ системного развития руководителей, базового обучения сотрудников банка и развития карьеры сотрудника внутри банка. Ключевым и принципиально новым направлением в системе профессионального развития в банке стала система дистанционного обучения, которая позволяет одновременно обучать большое количество сотрудников во всех точках присутствия. В целях всестороннего развития персонала, как в профессиональном плане, так и в направлении личностного роста, была запущена в работу Электронная библиотека.

## 2.2 Методы исследования

Применяемые методы исследования:

1 Расчетно-аналитический метод основывается на разделении всех типов работ, которые выполняются на производстве и группировке всех ресурсов по типам, основываясь на анализе самых эффективных видов взаимодействий.

Анализ – это мысленное расчленение предмета или явления на образующие их части, т. е. выделение в них отдельных частей, признаков и

свойств. Синтез – это мысленное соединение отдельных элементов, частей и признаков в единое целое. Анализ и синтез неразрывно связаны, находятся в единстве друг с другом в процессе познания.

Анализ и синтез лишь в своем единстве дают полное и всестороннее знание действительности. Анализ дает знание отдельных элементов, а синтез, опираясь на результаты анализа, объединяя эти элементы, обеспечивает знание объекта в целом.

2 Экспериментальный метод заключается в проектировании норм и нормативов, построении модели планирования на основе проведения измерений и экспериментов. Плюс, хорошим подспорьем станет уже имеющийся опыт менеджерского состава и специалистов по планированию.

3 Отчетно-статистический метод заключается в построении проекта плана, основываясь на отчетности, статистике и любой другой информации, которая характеризует имеющееся состояние и любые изменения характеристик в деятельности организации.

4 Методы проведения маркетингового анализа и разработки стратегии: PEST/STEP анализ, анализ конкуренции.

Анализ влияния внешней среды показывает, какое влияние она оказывает с точки зрения правовой, политической, социально-демографической, экономической, научно-технической, экологической, культурной и т.п.

### 3 Расчеты и аналитика

#### 3.1 Место ПАО «Сбербанк» на рынке потребительского кредитования

В 2017 году ПАО «Сбербанк» продолжил реализацию программ системного развития руководителей, базового обучения сотрудников банка и развития карьеры сотрудника внутри банка. Ключевым и принципиально новым направлением в системе профессионального развития в банке стала система дистанционного обучения, которая позволяет одновременно обучать большое количество сотрудников во всех точках присутствия. В целях всестороннего развития персонала, как в профессиональном плане, так и в направлении личностного роста, была запущена в работу Электронная библиотека.

Проведем диагностический анализ с помощью экспертного метода с применением диагностических таблиц.

Таблица 8 – Диагностическая таблица

Эксперт	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F
1	3	2	5	6	5	4	25
2	3	4	6	5	5	6	29
3	4	4	5	4	4	5	26
4	2	3	4	5	5	6	25
5	2	2	5	5	6	4	24
6	1	4	5	5	6	8	29
7	4	4	6	6	5	6	31
8	2	2	5	4	5	5	23
9	1	3	4	5	6	7	26
10	2	3	5	5	4	6	25
n	24	31	50	50	51	57	263
ср. значен.	2,4	3,1	5	5	5,1	5,7	26,3

Среди слабых сторон банка наиболее значимой оказалась слабая политика управления персоналом и качеством банковских услуг и продуктов, на слабое управление коммерческой деятельностью и учетом.

Занесем результаты средних экспертных оценок в таблицу 9.

Таблица 9 – Результаты средних экспертных оценок

Функциональные области диагностики	Баллы		
	+	N	-
F2			2,4
F3			3,1
F4			5
F5			5
F6			5,1
F7	5,7		

Согласно таблице 4 мы видим то, что управление персоналом, управление качеством, управление учетом коммерческой деятельностью, управление финансово-экономической деятельностью малоэффективно. Самая слабая сторона – это управление персоналом. Управление является эффективным, выше нормы.

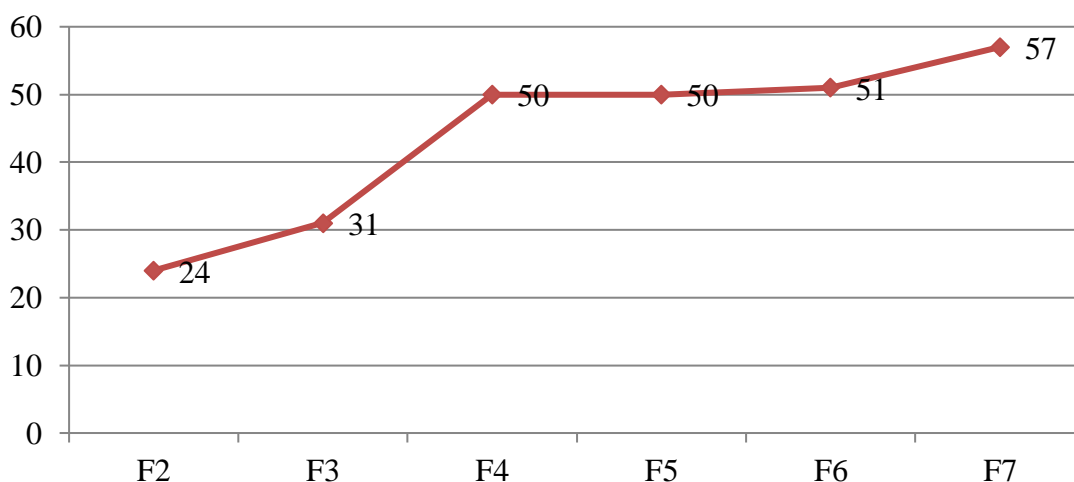


Рисунок 4 – Диагностический профиль (среднее значение)

Таким образом, слабые стороны преобладают над сильными. Узкая продуктовая линейка, слабая мотивация персонала и малые объемы, на четвертом месте - недостаточно развитая система обучения персонала. Слабая инвестиционная политика и зависимость от поставщиков разделили пятое-шестое места.

Среди возможностей для банка наиболее значим стабильный спрос. Далее следуют высокая платежеспособность населения и широкий круг потребителей.

Наиболее ощутимой угрозой стало развитие кризисных явлений в экономике, на втором месте - высокие налоги, на третьем - рост цен на сырье, энергоносители и прочее.

Среди факторов внешней среды плюсы - это стабильный спрос на услуги, высокая платежеспособность населения и широкий круг потребителей. Стоит отметить, что эти плюсы незначительны по своему влиянию. Минусы гораздо серьезнее. К ним относятся развитие кризисных явлений в экономике, высокие налоги (неблагоприятная налоговая политика), рост цен на сырье, энергоносители и пр., что опять же говорит о жестком деловом климате в России, который не побуждает предприятия вообще и банки в частности к развитию.

### 3.2 Организация потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк»

В настоящее время ПАО «Сбербанк» является крупнейшим оператором на рынке кредитования физических лиц. Он предлагает физическим лицам множество различных кредитных программ и при этом имеет богатый опыт в обслуживании массового клиента и стремится наиболее полно удовлетворить потребности своих заемщиков. Обязательным условием предоставления кредита является обеспечение своевременного и полного исполнения заемщиком своих обязательств. Банком предоставляются кредиты как в рублях, так и в иностранной валюте, выдача кредита производится как в наличной, так и в безналичной форме, а процентные ставки меняются в зависимости от предоставленного обеспечения и срока кредита. При этом сроки кредитования зависят от вида выбранной кредитной программы и формы обеспечения кредита. Заемщиками Сбербанка могут являться граждане РФ в возрасте от 18 до 75 лет, при условии, что срок возврата кредита по договору наступает до исполнения заемщику 75 лет. При выдаче кредитов на сумму, не превышающую ста долларов США или рублевый эквивалент этой суммы или



сроком не более двух месяцев, максимальное ограничение по возрасту не устанавливается.

Учреждения Сбербанка предоставляют кредиты гражданам России, которые имеют постоянную прописку и постоянный доход. За исключением военнослужащих, которые имеют временную прописку.

Подробнее рассмотрим виды кредитов, которые предоставляет Сбербанк физическим лицам (рис. 5).



Рисунок 5 – Виды кредитов частным лицам

В итоге, можно сделать вывод, что ПАО «Сбербанк» является одним из крупнейших банков страны, он является единственным банком РФ, входящий в топ-50 крупнейших банков мира. Сбербанк, наравне с другими коммерческими банками, предоставляет возможность оформления таких популярных видов кредитования физических лиц как кредиты на приобретение, строительство и реконструкцию объектов недвижимости, и кредиты на неотложные нужды, например, покупка транспортных средств, получение образования другие цели потребительского характера.

Особое место в кредитовании физических лиц занимают потребительские кредиты, которые удовлетворяют различные потребительские нужды граждан Российской Федерации. Лица, которые имеют финансовую

возможность своевременно получать и погашать крупные кредитные суммы, могут воспользоваться потребительскими кредитами «Единовременный» и «Возобновляемый».

При «Единовременном кредите» максимальный его размер для каждого заемщика определяется на основании оценки его платежеспособности, предоставленного обеспечения возврата кредита, а также с учетом его благонадежности. Данный вид кредита предоставляется в Российской валюте и выдается на срок не более 1 года 6 месяцев под 19 % годовых и на сумму не более 45 тысяч рублей. Этот вид кредита представляет собой кредитную линию, которой можно будет воспользоваться второй раз и срок уже будет составлять 3 года и 1 месяц.

«Возобновляемый кредит» или его еще называют кредит с отсрочкой является интересным предложением для клиентов банка, ведь кредитные средства заемщик получает не сразу, а через некоторое время. Этот вид займа является универсальным, на получение его может претендовать любой гражданин, признанный дееспособным. Сбербанк при этом должен рассчитать, насколько благополучным является будущий заемщик с точки зрения платежеспособности, после чего определяется размер возобновляемого кредита. Такой вид кредита, в отличии от «Единовременного», предоставляется до 2-х лет.

Но самым популярным потребительским кредитом у клиентом Сбербанка является универсальный кредит «На неотложные нужды» - это кредит, который предоставляется заемщику на какие-либо неопределенные цели, к примеру, на крупные покупки, на празднование нового года или дня рождения, на дорогостоящее лечение, и т.д. «Кредит на неотложные нужды» Сбербанком России выдается при условии, что заемщик должен быть гражданином РФ и достигнуть 21 летнего возраста, должен иметь не менее 1 года общего стажа работы и доходы, достаточные для обслуживания кредита.

Люди, которые достигли пенсионного возраста и продолжают работать могут воспользоваться кредитом «Пенсионный», при котором учитываются

пенсия и доход клиента по месту работы. Годовой процент на пенсионный кредит составляет около 20% в год, что значительно меньше, чем у других банков, которые имеют предложения для пенсионеров. Получить данный кредит может гражданин Российской Федерации, который получает пенсию, а также тот, кто продолжает работать на пенсии. Кредит предоставляется для женщин от 55 до 70 лет и для мужчин от 60 до 70 лет. «Пенсионный» кредит предоставляется только в рублях сроком не более двух лет.

Также можно рассмотреть кредитные карты, которые являются самым быстрорастущим видом кредитования за последние несколько лет. Кредитная карта является удобным платежным инструментом и простым способом взять средства в кредит. Сбербанк предлагает своим клиентам оформить кредитные карты, с помощью которых можно совершить любую покупку, как на территории РФ, так и за рубежом.

Для того, чтобы получить кредитную карту требуется обязательно наличие регистрации в местности, в которой находится филиал Сбербанка, иметь положительную кредитную историю и стаж не менее 1 года. Карта предоставляется гражданкам РФ в возрасте от 21 до 56 лет и гражданам - от 21 до 51 года. Для оформления кредитной карты необходимо наличие паспорта, справки о доходах и т.д.

Таким образом, из всего вышесказанного, можно сделать вывод, что ПАО «Сбербанк» предоставляет физическим лицам большой выбор кредитов для различных целей и для удовлетворения различных потребностей.

На современном этапе ПАО «Сбербанк» играет важную и первостепенную роль в российской экономике, занимает значимую долю в банковской системе. Необходимо отметить, что банк является основным кредитором российской экономики. На его долю приходится 34,7% кредитов физическим лицам и 33,9% кредитов юридическим лицам [1].

Кредитная политика нацелена на совершенствование и развитие кредитных отношений между банком и его клиентами. Она позволяет регулировать, управлять, рационально организовать взаимоотношения между

кредитной организацией и его клиентами по привлечению ресурсов на возвратной основе и их инвестированию в части кредитования клиентов банка. Поэтому целесообразно проследить процентный доход ПАО «Сбербанк» по активам, так как данный показатель отражает эффективность проводимой банком кредитной политики.

Кредитование юридических и физических лиц является одной из основ в стратегии построения бизнеса ПАО «Сбербанк». За 2015-2017 гг. ПАО «Сбербанк» продолжал проводить консервативную кредитную политику, при этом основной ориентир был направлен на финансово-устойчивые предприятия, которые имеют продолжительный и положительный опыт взаимоотношений с банком, а также достаточное и ликвидное обеспечение.

Наиболее приемлемым для ПАО «Сбербанк» явилось среднесрочное кредитование. Приоритетными способами обеспечения исполнения обязательств являлись: залог ликвидного недвижимого имущества, поручительства и гарантии платежеспособных юридических лиц, залог оборудования и транспорта.

Ключевыми областями корпоративного кредитования ПАО «Сбербанк» продолжали оставаться отрасли реального сектора экономики, которые включают предприятия химической, нефтяной, пищевой промышленности, торговли и пр. Кредитование проводилось на финансирование производственных затрат; пополнение оборотных средств; приобретение товарно-материальных ценностей; техническое перевооружение; строительство зданий и сооружений; приобретение жилья; потребительское кредитование и другие цели [1].

Таблица 10 – Анализ кредитной деятельности ПАО «Сбербанк», млрд. руб.

Показатели	2015г.	2016г.	2017г.	Изменение	
				2016/2015 гг.	2017/2015гг.
Межбанковские кредиты	597	864	1394	266	529
Кредиты юр. лицам	7872	10802	11253	2930	450
Кредиты физ. лицам	3332	4069	4134	736	64
Сумма кредитного портфеля	12469	16649	17843	4179	1194

Наблюдается динамика увеличения кредитного портфеля ПАО «Сбербанк» с 12469 млрд. до 17843 млрд. руб. за 2015-2017 гг. Общий объем вновь выданных кредитов юридическим лицам ПАО «Сбербанк» за 2015-2017 гг. увеличился с 7872 млрд. до 11253 млрд. руб. Кредиты, которые были предоставлены физическим лицам за 2015-2017 гг. в ПАО «Сбербанк», выросли на 802 млрд. руб. и составили 4134 млрд. руб.

За 2015-2017 гг. наблюдается активный рост розничного кредитования. Население восстановило свою кредитоспособность и предъявило повышенный спрос на кредитные продукты. Вслед за розницей опережающими темпами стало увеличиваться и корпоративное кредитование. При этом сохранился высокий уровень сбережений. Несмотря на то, что темпы роста привлеченных средств населения оказались более чем в полтора раза ниже, чем темпы роста кредитного портфеля, население осталось чистым кредитором банковского сектора. Это подтверждает высокий уровень доверия к российским банкам.

В целях обеспечения объемов продаж был существенно упрощен процесс оформления потребительских кредитов, а также оптимизирована продуктовая линейка для сотрудников компаний, аккредитованных в Банке, и др. Для снижения рисков и уровня просроченной задолженности за 2015-2017 гг. Банк предлагал клиентам возможность реструктурировать задолженность на коммерческих условиях.

Продукты линейки кредитования наличными отличаются прозрачные финансовые условия, короткие сроки рассмотрения заявок, большие лимиты и длительные сроки кредитования, широкая сеть продаж и каналов обслуживания, а также высокое качество сервиса.

На 1 января 2017 г. объем реструктурированных ссуд юридических лиц составляет 2212 млрд. руб., их доля в кредитном портфеле составляет 19%.

На 1 января 2017 г. объем реструктурированных ссуд юридических лиц составляет 2907,5 млрд. руб., их доля в активах составляет 12,8% (на 1 января 2017 г. - 2212 млрд. руб. и 10,2% соответственно).

Реструктуризация – внесение изменений в первоначальные существенные условия заключенного с должником кредитного договора в более благоприятную для него сторону, не предусмотренное первоначальными существенными условиями кредитного договора.

На 1 января 2017 г. объем реструктурированных ссуд физических лиц в кредитном портфеле составил 72,5 млрд. руб., их доля в кредитном портфеле физических лиц - 1,8%.

На 1 января 2017 г. объем реструктурированных ссуд физических лиц в кредитном портфеле составил 149,2 млрд. руб., их доля в активах - 0,7% (на 1 января 2017 г. - 72,5 млрд. руб. и 0,3% соответственно).

Типовые варианты реструктуризации предполагают увеличение срока пользования кредитом, изменение порядка погашения задолженности по кредиту, отказ от взимания неустоек полностью или частично, изменение валюты кредита.

Совокупный кредитный портфель Банка по итогам 2017 г. составил 17843 млрд. руб., продемонстрировав увеличение на 7,17% по сравнению с 2016 г.

По состоянию на 1 января 2017 года Сбербанк привлек 10,2. руб.1 средств физических лиц - исторически максимальный объем. Приток средств частных клиентов за год также рекордный: +2,2 трлн. руб.

Сбербанк нарастил портфель жилищных кредитов до 2,2 трлн. руб. и занял 55% рынка ипотеки. Банк стал предоставлять заемщикам не только сам кредит, но набор услуг от своих партнеров - риэлторов, страховых компаний, нотариальных и регистрационных органов.

Динамика и структура розничного сегмента кредитного портфеля Банка в разрезе основных направлений кредитования физических лиц показаны в таблице 11.

Розничные кредиты занимают более 23% кредитного портфеля ПАО Сбербанк».

Таблица 11 – Структура кредитного портфеля частных клиентов на конец года, млрд. руб.

Показатели	2015г.	Уд. вес, %	2016г.	Уд. вес, %	2017г.	Уд. вес, %	Аб. отклонение	Темп роста
Ипотечные кредиты	1384	41,5	1918	47,1	2175	52,6	790	157,11
На потребительские цели, включая кредитные карты	1843	55,3	2089	51,3	1930	46,7	86	104,68
Автокредиты	105	3,2	63	1,6	30	0,7	-75	28,61
Итого кредитов	3333	100	4070	100	4135	100	802	124,05

Негативный тренд по снижению ссудной задолженности, отмеченный в первом квартале отчетного года, был переломлен летом. В результате за год частным клиентам выдано кредитов более чем на 1,2 трлн. рублей.

Портфель кредитов частным клиентам вырос на 24,05 % и достиг 4135 млрд. рублей.

По итогам года рост жилищного кредитования продолжился - произошло увеличение на 57,11%, – в то время как потребительское кредитование увеличилось всего на 4,68%.

Основной вес в структуре розничного кредитного портфеля в 2015-2017 году занимают потребительские кредиты – 55,3 и 51,3%, в 2017 году – ипотечное кредитование – 52,6%.

Доля автокредитов в структуре розничного кредитного портфеля крайне мала – 1,6 % в общей сумме кредитов в 2016 году и 0,7% в общей сумме кредитов в 2017 году.

Следует отметить, что в связи с непростой финансовой ситуацией в стране, рост кредитного портфеля в 2017 году составил всего 1,06%, потребительские кредиты уменьшились на 7,38 %.

Сбербанк считается одним из главных поставщиков денежных ресурсов в российскую экономику.

Таблица 12 – Структура корпоративного портфеля ПАО «Сбербанк» на конец года

Вид кредита	2015 г.		2016 г.		2017г		Динамика	Темп роста
	млрд. руб.	%	млрд. руб.	%	млрд. руб.	%	млрд. руб.	%
Крупнейший бизнес	4622	51	7119	61,1	7829	63,9	3207	169,39
Крупный и средний бизнес	3187	37,3	3078	26,4	2930	23,9	-257	91,94
Малый и микро бизнес	593	6,9	566	4,9	473	3,9	-120	79,76
Региональный госсектор	0	0	755	6,5	877	7,17	877	116,16
Прочие	145	1,7	130	1,1	138	1,13	-7	95,17
Итого	8547	100	11648	100	12247	10	3700	143,29

За 2017 год корпоративным клиентам было выдано кредитов на сумму 12,2 трлн. руб., что больше аналогичного показателя 2015 года на 3,7 трлн. руб. или на 43,29%.

Исходя из данных таблицы 12, можно сказать, что основную долю корпоративного портфеля занимают кредиты крупнейшему бизнесу - 54,1% в 2015 году и 63,9 % в 2017 году, на втором месте находятся кредиты крупному и среднему бизнесу - 37,3 % в 2015 году и 23,9% в 2017 году.

В динамике корпоративного портфеля можно отметить рост кредитов крупнейшему бизнесу на 3207 млрд. руб. и уменьшение кредитов крупному и среднему бизнесу на 257 млрд. руб.

Проанализируем динамику объема просроченной задолженности заёмщиков ПАО «Сбербанк» за 2015-2017гг. Показатель просроченной задолженности является одним из важных индикаторов кредитного риска.

Исходя из данных, представленных в таблице 13, можно сделать вывод, что объёмы просроченной задолженности в ПАО «Сбербанк» за 3 года возросли на 420 566 млн.руб.



Таблица 13 – Объёмы просроченной задолженности кредитного портфеля ПАО «Сбербанк» за 2015-2017гг., млн.руб.

Наименование	2015	2016	2017	Отклонение
Юридические лица	284 040	442 218	567 974	283 934
Физические лица	166 754	253 007	303 386	136 632
Итого	450 794	695 225	871 360	420 566

При оценке уровня кредитного риска с использованием показателей объёма просроченной задолженности по ссудам для выяснения причин их роста необходимо определить коэффициент опережения ( $K_o$ ), который рассчитывается как отношение темпов прироста кредитного портфеля к темпам прироста просроченной задолженности (табл. 14).

Таблица 14 – Оценка коэффициента опережения ПАО «Сбербанк» за 2015-2017 гг., млн.руб.

Наименование	2015 г.	2016 г.	2017 г.	Темп прироста, %
Объёмы просроченной задолженности по ссудам	450 794	695 225	871 360	39
Итого кредитов физическим и юридическим лицам	11 879 910	15 718 147	16 383 534	17,4
Коэффициент опережения за анализируемый период	0,45			

Из данных таблицы 14 мы видим, что коэффициент опережения составляет 0,45. Это свидетельствует о том, что объёмы просроченной задолженности увеличиваются из-за снижения финансового положения заёмщиков, что вынуждает банк досоздавать резервы, страхуя себя от возможных потерь, связанных с неплатежеспособностью клиентов ( $K_o < 1$ ).

Произведем расчёт некоторых коэффициентов, позволяющих определить, насколько рискованной является кредитная деятельность банка. Рассмотрим: коэффициент резерва, коэффициент покрытия убытков по ссудам, коэффициент проблемности, коэффициент риска.

Таблица 15 – Анализ кредитного риска кредитного портфеля ПАО «Сбербанк» за 2015 - 2017гг.

Показатель	2015 г.	2016 г.	2017 г.	Нормативное значение
$K_{резерва}$	4,9	5,1	6,2	< 15 %
$K_{пу}$	1,29	1,15	1,16	> 1
$K_{проб}$	3,8	4,4	5,3	< 10 %
$K_{риска}$	0,95	0,95	0,94	1

Исходя из данных, представленных в таблице 15, можно сделать вывод, что коэффициенты кредитного риска находятся в пределах допустимых границ за весь анализируемый период.

Наименьший коэффициент резерва наблюдается в 2015 году, это означает, что наибольшая степень защищенности банка от возможного невозврата ссуд наблюдается именно в этот год.

За анализируемый период сформированные банком резервы на возможные потери по ссудам компенсируют текущую просроченную кредитную задолженность, что положительно оценивает кредитную деятельность банка.

Наименьший коэффициент проблемности кредитов наблюдается в 2015 году, наибольший – в 2017 году, что свидетельствует об увеличении доли проблемных кредитов в общей сумме задолженности, однако, в целом структура кредитного портфеля не превышает допустимый уровень проблемности кредитов, т.е. кредитная деятельность банка не является значительно рискованной.

Оценив уровень кредитного риска, можно сказать, что ПАО «Сбербанк» реализует результативную систему управления кредитным риском, т.к. основные показатели кредитного риска находятся в границах нормативных значений. Благодаря этому, банк, несмотря на влияние внешних шоков, максимально увеличивает прибыльность своих активов, что ведет к наращиванию финансовых результатов.

Таким образом, значение управления кредитным риском кредитного портфеля коммерческого банка заключается в возможности оперативно получить информацию по вероятным потерям по различным видам ссуд и соответственно предоставлении возможности своевременно минимизировать или устранить риски. ПАО «Сбербанк» формирует такую систему управления кредитным риском, которая максимально будет способствовать внедрению современных систем выявления, измерения, оценки и контроля за кредитным риском, что будет способствовать удержанию ведущих позиций кредитной организации в банковской сфере Российской Федерации.

### 3.3 Анализ программ потребительского кредитования ПАО «Сбербанк»

Сбербанк предоставляет своим клиентам две группы потребительских кредитных программ на любые цели, представленные на рисунке 5.

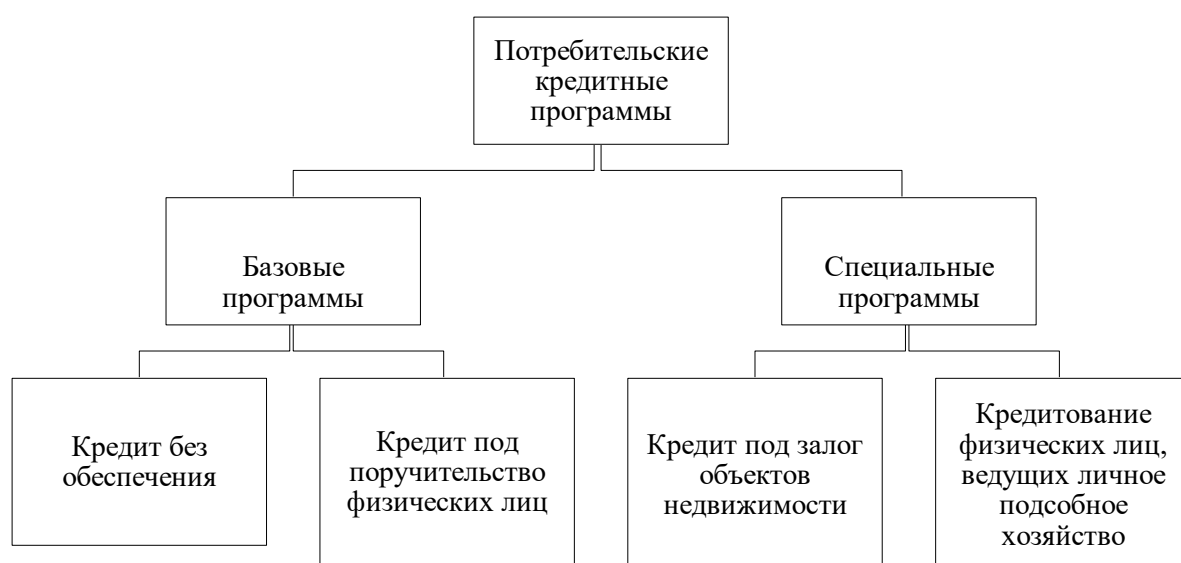


Рисунок 5 – Виды программ потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк»

Программы кредитования отличаются, главным образом, максимальной суммой, которую можно взять, а также целью кредита. Рассмотрим базовые программы Сбербанка.

Потребительский кредит без обеспечения - это вид потребительского кредита в Сбербанке для людей, которым необходима небольшая сумма денег, а также простое и быстрое оформление кредита.

К его основным плюсам относятся:

- кредит выдается без залога и поручителей;
- комиссия по кредиту не взимается;
- для клиентов, имеющих свой вклад или зарплатную карту в ПАО «Сбербанк», а также для сотрудников аккредитованных Сбербанком компаний предоставляются специальные условия кредитования;
- предоставляется возможность оформления кредитной карты Сбербанка с максимальным кредитным лимитом 200 000 рублей;
- предоставляется на любые цели в рублях, долларах США или ЕВРО.

В таблице 16 представлены условия предоставления заемщику потребительского кредита без обеспечения.

Таблица 16 – Условия предоставления потребительского кредита без обеспечения в Сбербанке России

Валюта кредита	Рубли РФ	Доллары США	Евро
Минимальная сумма кредита	15 000	450	300
Максимальная сумма кредита	15 000 000	50 000	38 000
Срок кредита	от 3 месяцев до 5 лет		
Комиссия за выдачу кредита	отсутствует		
Обеспечение по кредиту	не требуется		

Максимальный суммарный остаток задолженности по данному потребительскому кредиту без обеспечения в банке не может превышать 1 500 000 рублей или эквивалент в других валютах по курсу, установленному Банком России на момент обращения в банк.

Процентные ставки, применяемые при выдаче потребительского кредита без обеспечения, представлены в таблице 17.

При наличии временной регистрации у заемщика кредит может быть предоставлен на срок, не превышающий срок действия временной регистрации заемщика (не касается физических лиц-работников предприятий, являющихся

участниками «зарплатного» проекта, работников предприятий, прошедших аккредитацию, и физических лиц, получающих пенсию на счета, открытые в банке).

Таблица 17 – Действующие процентные ставки, применяемые при выдаче потребительского кредита без обеспечения в Сбербанке России

Условия	Рубли		Доллары США и Евро	
	до 2 лет	от 2 до 5 лет	до 2 лет	от 2 до 5 лет
Физические лица, получающие зарплату/пенсию на счет кары/вклада, открытый в банке	от 17%	от 18,5%	от 14,0%	от 15,5%
Физические лица - работники предприятий, прошедших аккредитацию	от 19,5%	от 20,5%	от 16,5%	от 17,5%
Физические лица, не относящиеся к указанным категориям	от 20,5%	от 21,5%	от 17,5%	от 18,5%

Перечень компаний, аккредитованных ПАО «Сбербанк», заемщик может уточнить в отделениях банка.

Клиент сможет взять потребительский кредит в Сбербанке, если:

- возраст заемщика не менее 21 года;
- возраст на момент полной выплаты займа - не более 55 лет для женщин и 60 лет для мужчин;
- общий стаж работы не менее 1 года за последние пять лет, а также не менее 6-ти месяцев на текущем месте работы (для клиентов, получающих зарплату/работающих клиентов, получающих пенсию на счет в Сбербанке России, стаж на текущем месте работы должен составлять не менее 3 месяцев).

Необходимые документы для заведения кредитной заявки:

- 1 заявление-анкета;
- 2 паспорт гражданина РФ с регистрацией (можно представить документ о временной регистрации);
- 3 документы о текущем финансовом состоянии и трудовой занятости.

Кредит предоставляется гражданам РФ в отделениях Сбербанка России по месту их регистрации.

Условия получения и обслуживания данного вида кредита представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Условия получения и обслуживания потребительского кредита без обеспечения в Сбербанке России

Условие	Описание
Срок рассмотрения кредитной заявки	Для клиентов, получающих зарплату на счет в Сбербанке, - в течение 2 часов с момента предоставления в банк полного пакета документов. В остальных случаях – в течение 2 рабочих дней со дня предоставления в банк полного пакета документов.
Порядок получения кредита	Получить кредит можно в течение 30 календарных дней с даты принятия банком положительного решения о предоставлении кредита.
Порядок предоставления кредита	Единовременное перечисление одобренной банком суммы кредита в день подписания кредитного договора на вклад, позволяющий осуществлять приходные и расходные операции (например, «Универсальный Сбербанк России») или на счет банковской карты, открытой в ПАО «Сбербанк».
Порядок погашения кредита	Аннуитетными (равными) платежами.
Условия досрочного погашения	Осуществляется в платежные даты, установленные графиком платежей, без комиссий и ограничения минимальной части досрочно возвращаемого кредита.
Неустойка за несвоевременное погашение кредита	0,5 процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки с даты, следующей за датой наступления исполнения обязательства, установленной кредитным договором, по дату погашения просроченной задолженности (включительно).

Срок рассмотрения заявления на предоставление кредита может быть увеличен по усмотрению банка.

Информацию о подразделениях банка, в которых реализована возможность предоставления и погашения кредита с использованием банковской карты, можно получить в отделениях ПАО «Сбербанк» или по телефону справочной службы.

Потребительский кредит под поручительство физических лиц – это кредитная программа для лиц, которым требуется большая сумма денег. При оформлении договора потребуются привлечение поручителей.

К основным преимуществам данной программы относится:

– нет комиссии по кредиту;

– имеются специальные условия кредитования пенсионеров, которые получают пенсионные выплаты на счетах Сбербанка России, а также лиц имеющих зарплатную карту или клиентов компаний, аккредитованных Сбербанком;

– в качестве созаемщика можно привлечь супруга(у), тогда при рассмотрении документов будет рассматриваться совокупный доход;

– можно получить кредитную карту Visa Credit Momentum или MasterCard Credit Momentum с максимальным лимитом 150 000 рублей, либо персонализированную кредитку с лимитом 200 000 рублей;

– кредит выдается на любые цели.

В таблице 19 представлены условия предоставления заемщику потребительского кредита без обеспечения.

Таблица 19 – Условия кредитования под поручительство физических лиц в ПАО «Сбербанк»

Валюта кредита	Рубли РФ	Доллары США	Евро
Минимальная сумма кредита	15 000	450	300
Максимальная сумма кредита	3 000 000	100 000	76 000
Срок кредита	от 3 месяцев до 5 лет		
Комиссия за выдачу кредита	Отсутствует		
Обеспечение по кредиту	поручительства физических лиц – граждан РФ (не более двух)		

Максимальный суммарный остаток задолженности по действующим потребительским кредитам под поручительство физических лиц в банке не может превышать 3 000 000 рублей или эквивалент в других валютах по курсу, установленному Банком России на момент обращения в банк.

При наличии временной регистрации кредит может быть предоставлен на срок, не превышающий срок действия временной регистрации заемщика (не касается физических лиц-работников предприятий, являющихся участниками «зарплатного» проекта, работников предприятий, прошедших аккредитацию, и физических лиц, получающих пенсию на счета, открытые в банке).

Количество поручителей определяется исходя из суммы кредита и размера платежеспособности поручителя(ей). На поручителей распространяются требования к возрасту и регистрации, предъявляемые к заемщику. Для Заемщиков в возрасте от 18 до 20 лет в обеспечение по кредиту оформляется поручительство платежеспособных физических лиц - родителей (одного из родителей) заемщика.

Процентные ставки, применяемые при выдаче потребительского кредита под поручительство физических лиц, представлены в таблице 20.

Таблица 20 – Процентные ставки при выдаче потребительского кредита под поручительство физических лиц в Сбербанке РФ

Условия	Рубли		Доллары США и Евро	
	до 2 лет	от 2 до 5 лет	до 2 лет	от 2 до 5 лет
Физ. лица, получающие зарплату/пенсию на счет карты/вклада, открытый в банке	от 16,5%	от 17,5%	от 13,5%	от 14,5%
Физ. лица - работники предприятий, прошедших аккредитацию	от 18,5%	от 19,5%	от 15,5%	от 16,5%
Физ. лица, не относящиеся к указанным категориям	от 19,5%	от 20,5%	от 16,5%	от 17,5%

Перечень компаний, аккредитованных ПАО «Сбербанк», заемщик может уточнить в отделениях банка.

Документы необходимые для получения данного вида кредита:

- 1 заявление-анкета;
- 2 паспорт гражданина РФ с регистрацией заемщика, созаемщика, поручителя (можно представить документ о временной регистрации);
- 3 документы о текущем финансовом состоянии и трудовой занятости всех лиц, участвующих в оформлении кредита;
- 4 если заемщику от 18 до 20 лет, то необходимы дополнительные документы, которые подтверждают родство с поручителем.

Кредит предоставляется гражданам РФ в отделениях Сбербанка России по месту их регистрации.



Таким образом, это оптимальный выбор, если необходима значительная денежная сумма (до 3 000 000 рублей, до 100 000 долларов США, до 76 000 Евро) на любые цели. Процентная ставка от 16,5% в рублях, от 13,5% в валюте, срок кредита до 5 лет, срок рассмотрения кредита в течение 2 рабочих дней со дня предоставления в Сбербанк полного пакета документов.

Потребительский кредит под залог объектов недвижимости – это кредит для клиентов, которым требуется большая сумма на длительный срок.

Основные плюсы данной программы:

- большая сумма кредита до 10 000 000 рублей или 355 000 долларов США или 250 000 ЕВРО;
- срок кредитования до 7-ми лет;
- небольшие процентные ставки;
- отсутствие комиссии.

Максимальный суммарный остаток задолженности по действующим потребительским кредитам в банке не может превышать 3 000 000 рублей или эквивалент в других валютах по курсу, установленному Банком России на момент обращения в банк.

Максимальная сумма кредита не может превышать 70% оценочной стоимости объекта недвижимости, оформляемого в обеспечение по кредиту.

При наличии временной регистрации кредит может быть предоставлен на срок, не превышающий срок действия временной регистрации заемщика.

Заемщик не может быть моложе 21 года и его возраст на момент возврата кредита не более 75 лет. Также стаж работы клиента должен быть не менее 6 месяцев на текущем месте работы и не менее 1 года общего стажа за последние 5 лет. Для клиентов, получающих зарплату/работающих клиентов, получающих пенсию на счет в ПАО «Сбербанк», стаж на текущем месте работы должен составлять не менее 3 месяцев.

Срок возврата кредита полностью приходится на трудоспособный или пенсионный возраст заемщика.

Для рассмотрения кредитной заявки необходимы:

- заявление-анкета;
- паспорт РФ заемщика с отметкой о регистрации;
- документы, подтверждающие финансовое состояние заемщика;
- документы по предоставляемому залогу (могут быть предоставлены в течение 120 календарных дней с даты принятия решения банком о выдаче кредита).

Допускается наличие временной регистрации, при этом дополнительно представляется документ, подтверждающий регистрацию по месту пребывания.

В случае передачи в залог объекта жилой недвижимости дополнительно предоставляется документ, подтверждающий наличие у залогодателя иного пригодного для постоянного проживания жилья (свидетельство о праве собственности или выписка из домовой книги).

Кредит физическим лицам, ведущим личное подсобное хозяйство – это специальная кредитная программа для владельцев личных подсобных хозяйств, предусматривающая субсидирование части процентной ставки за счет бюджетных средств.

В рамках постановлений Правительства Российской Федерации предусмотрено возмещение части затрат на уплату процентов по кредитам, полученным гражданами, ведущими личное подсобное хозяйство, в российских кредитных организациях, за счет предоставления субсидий.

Условия предоставления кредита физическим лицам, ведущим личное подсобное хозяйство (ЛПХ), представлены в таблице 21.

Таблица 21 – Условия кредитования физических лиц, ведущих ЛПХ

Валюта кредита	Рубли РФ
Максимальная сумма кредита	По кредитам на срок до 2-х лет – до 300 тыс. руб. на одно хозяйство. По кредитам на срок до 5-ти лет – до 700 тыс. руб. на одно хозяйство.
Максимальная сумма выданных кредитов	1 000 000
Срок кредита	от 3 месяцев до 5 лет
Комиссия за выдачу кредита	Отсутствует
Обеспечение по кредиту	Поручительства физических лиц, залог имущества (при необходимости).

Общая сумма кредитов, выданных в текущем году владельцам ЛПХ, не может превышать 1,0 млн. руб.

При наличии временной регистрации кредит может быть предоставлен на срок, не превышающий срок действия временной регистрации заемщика.

Для рассмотрения кредитной заявки необходимы следующие документы:

- заявление-анкета;
- паспорт РФ с отметкой о регистрации;
- выписка из похозяйственной книги об учете личного подсобного хозяйства заемщика;
- документы, подтверждающие финансовое состояние (предоставляются при необходимости в случае расчета суммы кредита исходя из дохода по месту работы);
- документы по предоставляемому обеспечению (документы по залогу могут быть предоставлены в течение 60 календарных дней с даты принятия решения банком предварительного решения о выдаче кредита).

Допускается наличие временной регистрации, при этом дополнительно представляется документ, подтверждающий регистрацию по месту пребывания.

В целом потребительские кредиты Сбербанка на любые цели можно охарактеризовать как доступные населению, обладающие такими признаками как простота кредитных программ, прозрачность начислений, отсутствие дополнительных комиссий, удобная схема погашения кредита.

Среди отрицательных черт – немалое количество документов для оформления, учитывается только официальный доход, отсутствует возможность сделать онлайн-заявку на кредит на сайте банка.

### 3.4 Методы оценки кредитных рисков физических лиц

Оценка кредитного риска проводится в целом по Банку и по отдельным портфелям активов, а также в разрезе отдельных контрагентов, стран, регионов

и отраслей. Оценка основана на статистических моделях количественной оценки кредитного риска

В Банке создана система внутренних рейтингов. В ее основе – экономико-математические модели оценки параметров риска. Модели периодически пересматриваются на основании накопленных статистических данных.

В 2015 году Сбербанк стал первым банком в Российской Федерации, подавшим ходатайство в Банк России на применение подходов на основе внутренних рейтингов для оценки кредитного риска в целях расчета нормативов достаточности капитала.

В 2018 году Банк продолжит развитие внутренних моделей оценки риска, планируется использование элементов искусственного интеллекта – самообучение скоринговых моделей и автоматическая адаптация к новым ситуациям в режиме реального времени.

Оценка индивидуальных рисков контрагентов по сделкам проводится:

- по корпоративным клиентам, банкам, субъектам малого бизнеса, странам, субъектам Российской Федерации, муниципальным образованиям, страховым и лизинговым компаниям: на основе системы кредитных рейтингов, а также путем построения моделей прогнозных денежных потоков или иных важных показателей;
- по физическим лицам и субъектам микробизнеса: на основе скоринговой оценки платежеспособности контрагента в соответствии с правилами Банка и экспресс-оценкой [1].

Ограничение риска и контроль ожидаемых потерь вследствие дефолта контрагента осуществляются при помощи системы лимитов, ограничивающей операции с кредитным риском. Объем лимита определяется уровнем риска контрагента, который зависит от его финансового положения и других показателей: внешнее влияние, качество управления, оценка деловой репутации. Отдельно выделяются страновые лимиты.

Система кредитных рейтингов обеспечивает дифференцированную оценку вероятности неисполнения / ненадлежащего исполнения контрагентами

обязательств. Оценка делается на основе анализа количественных (финансовых) и качественных факторов кредитного риска, степени их влияния на способность контрагента обслуживать и погашать принятые обязательства.

Внутренними нормативными документами ПАО «Сбербанк» предусматривается оценка совокупности факторов, перечень которых стандартизирован в зависимости от типов контрагентов. Обязательной оценке подлежат факторы риска, связанные с финансовым состоянием контрагента, структурой собственности, деловой репутацией, кредитной историей, системой управления денежными потоками и финансовыми рисками, информационной прозрачностью, позицией клиента в отрасли и регионе, наличием поддержки со стороны органов государственной власти и материнских компаний, группы, в которую входит заемщик. На основании анализа указанных факторов риска оценивается вероятность дефолта контрагента / сделки с последующей их классификацией по рейтингам.

В Банке применяется единая рейтинговая шкала, состоящая из 26 уровней рейтинга. На рейтинговой шкале каждому уровню рейтинга сопоставлены диапазоны значений вероятности дефолта и определены средние значения для данных диапазонов.

Разработанная шкала рейтингов и вероятность дефолта используются для целей:

- сравнения и дифференцирования контрагентов по уровню кредитного риска;
- сопоставления различных сегментов контрагентов по уровню кредитного риска;
- формирования отчетности по рискам;
- определения размера резерва на возможные потери/потери по ссудам;
- ценообразования с учетом оценки потерь по кредитному риску;
- оценки уровня ожидаемых и непредвиденных потерь;
- расчета экономического капитала.

Рейтинговая шкала применяется в целом по кредитному портфелю и является условно сопоставимой с рейтингами, присваиваемыми рейтинговыми агентствами (S&P, Moody's, Fitch).

Важными показателями кредитного риска являются категория качества ссуды и величина сформированного резерва на возможные потери по ссудам. Для определения общих принципов классификации ссуд в целях формирования резерва, отнесения ссуд к безнадежным к взысканию и их списания за счет резерва на возможные потери по ссудам, определения финансового положения заемщиков, категории качества ссуды, оценки обеспечения и порядка расчета резерва в Банке утверждены соответствующие методологические документы.

Порядок отнесения ссуд к категориям качества различается в зависимости от следующей классификации:

Банком выделяются портфели однородных ссуд. В портфели однородных ссуд включаются ссуды со сходными характеристиками кредитного риска. К ссудам, сгруппированным в портфели однородных ссуд, относятся кредиты, предоставленные физическим лицам и субъектам малого предпринимательства на стандартных условиях, определенных нормативными документами Банка, а также в рамках индивидуальных схем кредитования, утвержденных отдельными решениями коллегиальных органов Банка.

Определение категории качества и величины резерва по кредитам, отнесенным в портфель однородных ссуд, осуществляется на основе анализа статистических данных за период не менее трех лет, отражающих уровень реальных потерь Банка и корректировки уровня кредитного риска в зависимости от структуры портфеля.

В целях обеспечения надлежащей адекватности процедур оценки уровня кредитных рисков и определения величины резервов на возможные потери по ссудам, а также снижения трудозатрат при классификации предоставленных ссуд, по портфелю однородных ссуд резерв формируется на основе профессионального суждения по портфелю однородных ссуд.

Норматив отчислений на формирование резерва по портфелю однородных ссуд утверждается не реже 1 раз в квартал.

Мониторинг факторов кредитного риска отдельно по каждой из ссуд, включенных в портфель однородных ссуд, Банком не осуществляется. Переоценка данных ссуд осуществляется только в случае поступления в Банк документов или информации, свидетельствующих об изменении существенных факторов, влияющих на принадлежность ссуды к портфелю/конкретному субпортфелю.

Ссуды, не включенные в портфели однородных ссуд или выведенные из них, классифицируются в индивидуальном порядке. Для оценки этой категории ссуд применяется комплексный анализ факторов, включающий следующие элементы:

- оценка финансового положения заемщика;
- оценка качества обслуживания долга по ссуде;
- выявление иных существенных факторов, влияющих на классификацию ссуды, а также анализ влияния классификации иных ссуд заемщика на установленную категорию качества;
- выявление возможности и целесообразности отнесения ссуды к более высокой категории качества;
- расчет суммы обеспечения, влияющего на размер формируемого резерва.

Оценка ссуды, классифицируемой в индивидуальном порядке, и определение размера расчетного резерва осуществляется на основе профессионального суждения по конкретной ссуде. Для обеспечения своевременности классификации (реклассификации) ссуд и формирования (уточнения размера) резерва, по индивидуальным ссудам на постоянной основе проводится мониторинг факторов кредитного риска, влияющих на величину формируемого резерва.

Для ссуд, оцениваемых на индивидуальной основе, резерв формируется на основании профессионального суждения об уровне кредитного риска.

Переоценка осуществляется на ежеквартальной основе, или чаще – в случае появления факторов кредитного риска. Документально оформленное профессиональное суждение хранится в кредитном досье.

По ссудам заемщиков, являющихся резидентами офшорных зон, создается дополнительный (специальный) резерв. Подход к формированию резервов под операции с резидентами офшорных зон регламентируется соответствующим ВНД.

В Банке, начиная с 2012 года, в целях расчета экономического капитала разработан набор поведенческих (behavioural) моделей основных параметров риска (PD, LGD, EAD) розничного портфеля.

Для принятия решений о выдаче кредита в Банке применяются заявочные (application) модели PD, но с использованием других по глубине статистических массивов, что может приводить иногда к различному набору факторов в моделях и различным уровням калибровок.

При расчете риск-метрик используются данные из Скоринговой витрины данных, базирующейся на платформе SAS. Полнота и согласованность данных контролируется автоматически при их загрузке.

Частота обновления риск-метрик - на ежеквартальной основе.

Использование риск-метрик во внутренних процессах Банка:

- рассчитывается индивидуальная вероятность дефолта PD на основании application модели в момент принятия решения о выдаче кредита;
- в модели расчета лимита (Risk based pricing - RBP) по потребительским кредитам используется величина PD и LGD, EAD принимаются постоянными для данного портфеля величинами;
- в бизнес-планировании и при расчете регулятивного и экономического капитала используются поведенческие модели.

Для повышения качества кредитного портфеля в 2017 году были разработаны и утверждены отраслевые стратегии [1].

Исходя из принципа взвешенности и осторожности для покрытия ожидаемых от реализации кредитного риска потерь по активам, подверженным



кредитному риску, Банк формирует резервы на возможные потери по ссудам и прочие возможные потери. Резервы формируются в соответствии с требованиями Банка России, банковских регуляторов, международных стандартов финансовой отчетности и внутренних нормативных документов Банка и Группы в целом, предусматривающих проведение регулярной стоимостной оценки кредитного риска (ожидаемых в случае реализации кредитного риска потерь) с учетом внутренних кредитных рейтингов контрагентов.

В целях обеспечения надлежащей адекватности процедур оценки уровня кредитных рисков и определения величины резервов на возможные потери по ссудам, а также снижения материальных и трудовых затрат, при классификации предоставленных Банком в целом ссуд выделяются портфели однородных ссуд, по которым резерв формируется без вынесения профессионального суждения об уровне кредитного риска по каждой ссуде в отдельности.

Банк контролирует концентрацию крупных кредитных рисков, соблюдение пруденциальных требований, прогнозирует уровень кредитных рисков. Для этого ведется список групп связанных заемщиков, устанавливаются лимиты на заемщиков, портфель анализируется в разрезе сегментов и продуктов.

Отчётность по кредитному риску формируется на регулярной основе на уровне Банка и консолидируется в разрезе продуктов, клиентских сегментов и территориальных подразделений. Внутренняя отчетность отражает основные показатели качества портфеля: уровень просроченной задолженности на разных сроках, в т.ч. NPL90+, эффективность сбора, PD, LGD и др.

Мониторинг розничного кредитного риска осуществляется путем контроля показателей качества розничного кредитного портфеля и реализации процедур мониторинга и управления качеством розничного кредитного портфеля.

Для осуществления регулярного мониторинга и управления качеством розничного кредитного портфеля подразделений используются ключевые показатели качества розничного кредитного портфеля:

- доля просроченной задолженности в кредитном портфеле;
- доля кредитов, имеющих просроченную задолженность сроками свыше 30/60/90 дней в кредитном портфеле;
- уровень просрочки первого платежа;
- уровень прогнозных потерь через год;
- эффективность сбора просроченной задолженности.

Мониторинг (расчет показателей качества розничного кредитного портфеля) осуществляется на еженедельной (оперативные показатели), ежемесячной, ежеквартальной основе. Решение о качестве розничного кредитного портфеля принимается на основе экспертных суждений при агрегировании всех показателей качества портфеля, принимая во внимание характер и темпы изменений того или иного показателя. По результатам проведенного анализа формируется отчет с приложением аналитической записки по состоянию розничного кредитного портфеля Банка.

Основным инструментом снижения кредитного риска, обусловленного невыплатой по кредитным договорам, является наличие обеспечения. В качестве обеспечения Банк принимает: гарантии, поручительства и залоги. Для ограничения кредитного риска может быть принято одновременно несколько видов обеспечения.

Залоговая политика Банка нацелена на повышение качества залогового обеспечения. Качество залога определяется вероятностью получения денежных средств в размере предполагаемой залоговой стоимости при обращении взыскания на предмет залога или его реализации. Качество залога косвенно характеризуется перечнем и существенностью сопряженных с залогом рисков и определяется рядом факторов.

Факторы, существенным образом влияющие на качество залогового обеспечения:

- ликвидность предмета залога;
- полнота и качество анализа характеристик предмета залога;
- достоверность определения стоимости предмета залога на этапе первичного рассмотрения;
- риски обесценения предмета залога в силу волатильности рынка либо качеств самого предмета залога;
- подверженность предмета залога рискам утраты и повреждения в силу умышленных и неумышленных действий;
- риски, обусловленные причинами правового характера;
- применяемые Банком, участником Группы и залогодателем хеджирующие меры (страхование, заклад, передача документов на хранение в Банк, участнику Группы и т.п.).

В зависимости от существенности вышеперечисленных факторов и их сочетания применительно к предмету залога определяется качество залога. С точки зрения качества залоговое обеспечение классифицируется по трем категориям:

- основное обеспечение – обеспечение, рассматриваемое как реальный источник возврата кредитных средств;
- комфортное обеспечение – обеспечение, оформляемое для усиления условий Банка в сделке, стимулирования заемщика к возврату задолженности или ограничения возможности наращивания обеспеченной задолженности перед иными кредиторами;
- бланковое обеспечение – обеспечение, характеристики либо условия оформления, которого не позволяют принимать на него реальные риски. Бланковое обеспечение принимается исключительно для ограничения возможности заемщика наращивать обеспеченную задолженность.

Последующий залог в случае наличия права первичного залога у иных кредиторов рассматривается в качестве бланкового обеспечения.

К бланковому обеспечению может быть отнесено основное или комфортное обеспечение в кредитных сделках с отлагательными условиями, невыполнение которых приведет к невозможности реализации прав залогодержателя до момента выполнения этих условий.

В качестве предмета залога не рассматривается имущество, залог которого запрещен законом, и иное имущество, ограниченное законодательством Российской Федерации в обороте, а также имущество, на которое в соответствии с законодательством РФ не может быть обращено взыскание [10].

Принимаемое в залог имущество не должно находиться под арестом и не должно быть обременено иными правами третьих лиц, за исключением обременений, принимаемых Банком, исходя из характера бизнеса залогодателя (долгосрочная и краткосрочная аренда, лизинг и т.д.), или обременений, присущих определенным видам имущества (сервитуты в отношении земельных участков со стороны владельцев инженерных сетей и т.д.), не оказывающих негативного влияния на ликвидность имущества.

Оценка и переоценка стоимости залогового имущества проводятся сотрудником Банка самостоятельно (экспертная оценка либо на основании стоимости предмета залога в бухгалтерской отчетности заемщика с применением дисконта), либо на основании отчета независимого оценщика с последующим контролем качества отчета сотрудником Банка.

Банком проводится регулярный мониторинг залоговых активов с целью обеспечения контроля за количественными, качественными и стоимостными параметрами предметов залога, их правовой принадлежностью, условиями хранения и содержания.

Периодичность проведения мониторинга определяется:

- требованиями нормативных актов Банка России;
- условиями предоставления кредитного продукта;
- характеристиками предмета залога (вид обеспечения, категория качества обеспечения).

Стандартная периодичность мониторинга предусматривает:

- подтверждение стоимости залогового имущества и контроль страхования ежеквартально;
- периодичность выездных проверок, контроля права собственности и обременений в зависимости от вида и категории качества актива (1 раз в квартал / 1 раз в полугодие / 1 раз в год).

В качестве обеспечения могут рассматриваться следующие виды гарантий и поручительств:

- государственные гарантии Российской Федерации;
- государственные гарантии иностранных государств;
- гарантии субъектов Российской Федерации или муниципальных образований;
- гарантии банков-контрагентов;
- поручительства платежеспособных предприятий и организаций, фондов;
- поручительства физических лиц.

Использование поручительства как имущественного обеспечения требует такой же оценки рисков поручителя, как и заемщика. В рамках анализа гаранта проводится расчет рейтинга гаранта и контроль соблюдения лимита на операции межбанковского кредитования (МБК) и другие кредитные операции, на операции с банком- гарантом или контроль соответствия размера принятых государственных гарантий / гарантий субъектов Российской Федерации и муниципальных образований положениям бюджетного законодательства.

## 4 Результаты проведенного исследования

### 4.1 Пути совершенствования кредитования населения в ПАО «Сбербанк»

По результатам проведенного анализа ПАО «Сбербанк» можно сказать, что в данной сфере деятельность банка ведется весьма эффективно, о чем свидетельствуют произведенные в предыдущей главе расчеты.

Однако существующие условия конкуренции на банковском рынке вынуждают руководителей банка присматриваться к новым платежеспособным и надежным клиентам, не охваченным банковским обслуживанием.

К таким клиентам можно отнести клиентов банка, все операции которых отражаются в системе банка.

Имеющаяся программа кредитования в ПАО «Сбербанк» – «Овердрафт» из года в год пользуется все большим спросом и является очень удобной для клиентов.

Для развития операций с потребительскими кредитами в ПАО «Сбербанк» предлагается разработка нового кредитного продукта банка «Доверие».

Актуальность данного продукта обусловлена следующим фактом: по истечению года с момента кредитования клиента по программе «Овердрафт», у многих заёмщиков возникает желание взять дополнительный подобный кредит, но условия программы «Овердрафт» не позволяют осуществить выдачу аналогичного кредита на тот же банковский счет.

Исходя из этого, рекомендуется осуществить предоставление дополнительного кредита клиентам, что позволит повысить конкурентоспособность банка и получить дополнительную прибыль. Таким образом, предлагается эмитировать дополнительную кредитную карту

Для развития механизма операций с банковскими картами необходимо внедрять новые технологии обслуживания, одним из вариантов

совершенствования механизма и привлечения дополнительных клиентов может являться новый продукт.

Информирование о кредитной карте «Доверие» необходимо осуществить централизованно всем клиентам, обслуживаемым в ПАО «Сбербанк».

В рамках данного оповещения клиентам будет предложено открытие дополнительного личного банковского счета, помимо зарплатного.

Условия предоставления Кредитной карты «Доверие» следующие:

- договор кредитования по карте заключается только с Клиентами, являющимися сотрудниками корпоративных клиентов, включенными в Базу рассылки;

- договор по карте будет заключен только с клиентами - резидентами страны;

- валюта кредитования - российские рубли;

- лимит овердрафта по новой кредитной карте будет установлен только при наличии карты Visa Classic (если она отсутствует, то кредит не будет предоставлен);

- необходимое условие - обязательное открытие нового счета.

К заемщикам предъявляются следующие требования:

- наличие гражданства РФ;

- возраст на дату погашения кредита 60 лет;

- стаж на последнем месте работы должен составлять не меньше года;

- наличие постоянной регистрации;

- сумма дохода заемщика должна составлять не менее 10 000 руб.;

- документы: паспорт, военный билет для лиц призывного возраста;

- наличие второго документа, подтверждающего личность, среди которых может быть заграничный паспорт, водительское удостоверение, военный билет и пр.

Кредитный лимит устанавливается в размере 50 000 руб.

Срок кредитного лимита не должен превышать 24 месяца.

Годовая ставка процентов – 25 %.

Предусмотрены пени за несвоевременное погашение задолженности в размере 0,5 % в день от суммы просроченного платежа по кредитам в рублях.

Погашение кредита планируется осуществлять ежемесячно в размере процентов, начисленных за истекший месяц и обязательного платежа по кредитам в размере 10% от задолженности по кредитам.

Ежемесячно с личного банковского счета клиента автоматически будут удерживаться проценты за пользование кредитом, а сумма основного долга будет погашаться клиентом самостоятельно по окончании срока кредитования.

Заявка на предоставление кредита рассматривается банком в течение дня.

Таким образом, любой заемщик, являющийся сотрудником корпоративных клиентов, может получить кредитную карту «Доверие», что позволит ему получить сумму до 50 тыс. руб. на 2 года. Карта позволит клиенту воспользоваться кредитными средствами на льготных условиях для использования их в случае необходимости на текущие нужды.

#### 4.2 Экономическое обоснование путей совершенствования потребительского кредитования в ПАО «Сбербанк»

Целью нового кредитного продукта ПАО «Сбербанк» «Кредитная карта «Доверие» – максимизация прибыли банка, рост конкурентоспособности и привлечение большего числа корпоративных клиентов.

Количество карт клиентов, являющихся сотрудниками корпоративных клиентов, на конец 2017 года в региональном отделении ПАО «Сбербанк» составляет 9640 ед., 79% владельцев данных карт являются потенциальными клиентами, так как соответствуют предъявляемым требованиям к заемщикам: имеют подходящий возраст и уровень заработной платы.

В таблице 22 представлены исходные данные для расчета экономической эффективности кредитного продукта «Кредитная карта «Доверие».



Таблица 22 – Исходные данные для расчета экономической эффективности кредитного продукта «Кредитная карта «Доверие»

Наименование	Значение
Число корпоративных клиентов	$9640 \times 79\% = 7616$
Годовая % ставка	25
Кредитный лимит по карте	50000
Комиссии за снятие денежных средств (%)	3
Комиссия за ведение счета (руб./мес.)	15
Дополнительные средства банка в т.ч.	201957,6
Оплата труда операторам (тыс.руб.)	24234,7
Оплата посреднических услуг кредитных и других сторонних организаций (тыс.руб.)	14137
Расходы на технико-техническое сопровождение банковских операций (тыс.р.)	12117,7
Представительские расходы (тыс.руб.)	5049
Прочие расходы (тыс.руб.)	6866,7
Налог на прибыль (тыс.руб.)	48470,6

Таким образом, 7616 чел. – потенциальные заемщики на территории, обслуживаемой отделением ПАО «Сбербанк».

Годовая сумма процентов составляет 25%, которые начисляются на сумму задолженности по состоянию на последний день истекшего месяца.

При условии одобрения клиенту максимальной суммы кредита размером 50 000 рублей, полученные годовые проценты составят:

$$(50\,000 \times 25\% / 365 \times 30) \times 24 \times 7616 = 187\,791,8 \text{ тыс. руб.}$$

Комиссия за снятие денежных средств составляет 3% от суммы.

При условии единовременного снятия всей суммы клиентом:

$$(50\,000 \times 0,03) \times 7616 = 11\,424 \text{ тыс. руб.}$$

Комиссии за ежемесячное ведение счета – 15 руб.

$$(15 \times 24) \times 7616 = 2741,8 \text{ тыс. руб.}$$

Итого доходы ПАО «Сбербанк» от кредитного продукта «Доверие» составят:

$$187791,8 + 11424 + 2741,8 = 201\,957,6 \text{ тыс. руб.}$$

Дополнительно полученные денежные средства банка в сумме 201957,6 тыс. руб. будут распределены следующим образом:

– оплата труда операторам – 24 234,7 тыс. руб.;

- оплата посреднических услуг кредитных и других сторонних организаций 14137,0 тыс. руб.;
- расходы на технико-технологическое сопровождение банковских операций – 12 117,7 тыс. руб.;
- представительские расходы – 5049,0 тыс. руб.;
- прочие расходы – 6866,7 тыс. руб.;
- налог на прибыль – 48 470,6 тыс. руб.

Таким образом, чистая прибыль от введения нового продукта кредитования «Кредитная карта «Доверие» составит:

$$201957,6 - 24234,7 - 14137,0 - 12117,7 - 5049,0 - 6866,7 - 48470,6 = 91081,9 \text{ тыс. руб.}$$

В таблице 23 представим показатели эффективности нового кредитного продукта «Кредитная карта «Доверие».

Таблица 23 – Экономическая эффективность нового кредитного продукта «Кредитная карта «Доверие»

Наименование	Значение
Доходы, тыс. руб.	201 957,6
Расходы, тыс. руб.	110 875,7
Чистая прибыль, тыс. руб.	91 081,9
Общая рентабельность по доходам, %	45,1
Общая рентабельность по расходам, %	81,7
Общая рентабельность, % (ЧП/Расходы × 100)	82,2

Таким образом, данные таблицы 23 свидетельствуют о том, что новый продукт «Кредитная карта «Доверие» является эффективным, так как принесет дополнительную прибыль банку и позволит привлечь дополнительных корпоративных клиентов, которые являются более надежной группой клиентов.

Помимо вышеперечисленного новый кредитный продукт позволит повысить конкурентоспособность банка, что обеспечит его развитие и расширение.

Основными преимуществами кредитной карты являются:

- простота процедуры получения – минимум документов, отсутствие поручителей и залога;
- возобновляемость средств на счете – средства можно использовать много раз, т. к. кредит возобновляемый;
- гибкость кредитной линии – зависит от уровня дохода клиента и предоставленных им документов;
- экономия времени – достаточно один раз посетить банк для получения карты;
- льготный период – в течение льготного периода ставка по кредиту 0%;
- формирование положительной кредитной истории;
- высокий уровень безопасности – в случае утери карты ее легко восстановить, не потеряв при этом средства;

Рассмотрим условия пользования кредитной картой Сбербанка для существующих клиентов:

- валюта счета кредитной карты – российский рубль;
- обслуживание счета карты в течение первого года осуществляется бесплатно;
- процентная ставка – 25 %;
- льготный период – 50 дней;
- кредитный лимит определяется индивидуально;
- сумма платежа не менее 10 от суммы кредита плюс процент по кредиту; - срок оплаты - не позднее 20-го дня после ежемесячного отчета.

В таблице 24 представлен прогнозный расчет среднегодовых темпов роста показателей операций Сбербанка по потребительскому кредитованию.

Таблица 24 – Прогнозный расчет среднегодовых темпов роста показателей операций ПАО «Сбербанк»

Показатель	Значение показателя		Отклонение	
	2017г.	Прогноз	Абсолютное, +/-	Относительное, %
Количество действующих карт, тыс. шт.	82710	92597	+9887	112
Количество банкоматов, тыс. шт.	34,5	42,5	+8	123,2
Количество активных торгово-сервисных точек, привлеченных на эквайринговое обслуживание, шт.	219	316	+97	144,3
Комиссионный доход от операций по пластиковым картам, млн. руб.	88084	103847	+15763	117,9
Доля доходов от операций по пластиковым картам в общей сумме комиссионных доходов, %	31,2	35	+3,8	112,2

Таким образом, в результате реализации разработанных предложений прогнозируется, что количество эмитируемых карт возрастет на 12% и составит 92597 млн. штук. Комиссионные доходы от операций по пластиковым картам возрастут на 18% и составят 103847 млн руб., при этом их доля в общей сумме комиссионных доходов возрастет на 3,8 п. п. до 35%.

## 5 Корпоративная социальная ответственность

На протяжении всей истории Сбербанк выполнял свои функции и как экономический, и как социальный финансовый институт. Успех его развития тесно связан с выстраиванием надежных отношений с заинтересованными сторонами.

Вопросы, волнующие заинтересованные стороны, являются ориентирами развития деятельности по всем направлениям КСО.

Основные программы КСО проводятся по следующим направлениям: инвестиции в человеческий капитал, охрана труда, социальная ответственность (повышение качества обслуживания клиентов, социальное влияние), экология.

В соответствии с приведенным перечнем программ, можно выделить стейкхолдеров компании в сфере КСО (табл. 25).

Таблица 25 – Стейкхолдеры компании

Прямые стейкхолдеры	Косвенные стейкхолдеры
1. Работники компании	1. Население территорий деятельности общества
2. Семьи работников компании	2. Местные власти

Прямые стейкхолдеры – это группы, организации или индивидуумы, которые имеют легитимное и прямое влияние на бизнес. Косвенные стейкхолдеры – это группы, организации или индивидуумы, которые имеют опосредованное влияние на бизнес.

Как видно из таблицы, у компании есть как внешняя, так и внутренняя направленность программ в сфере КСО.

### 5.1 Политика в области инвестиций в человеческий капитал

Общая численность сотрудников Группы Сбербанка в 2014 году составила около 369,4 тыс. человек, из которых 319,4 тыс. работают в штате<sup>14</sup>. При этом 86% всех сотрудников – 275,7 тыс. – приходится на Сбербанк.

Большинство наших сотрудников работает по постоянному договору (97% от общей численности) и на условиях полной занятости (85%).

В обучении сотрудников делается упор на совершенствование их профессиональных квалификаций и компетенций. Помимо этого, развиваются в них способности к управлению и социальные навыки. В 2017 году разработаны 94 новые очные программы обучения, 18 из которых – кроссфункциональные, то есть применимые к нескольким функциональным блокам. Программы направлены преимущественно на обучение сотрудников базовым понятиям и операциям, необходимым им для работы, а также общению с клиентами для того, чтобы оно соответствовало стандартам качества банка.

Средняя продолжительность обучения одного сотрудника составила более 46 часов.

Продолжает развиваться практика онлайн обучения среди сотрудников. Дистанционное обучение эффективно для освоения компьютерных программ, законодательных норм и требований, приобретения базовых знаний в сферах личностного роста и управления.

В рамках программы «Outplacement» Сбербанк оказывает своим бывшим сотрудникам помощь с дальнейшим трудоустройством или завершением карьеры в результате ухода на пенсию или прекращения работы. В 2017 году в программах сопровождения и поддержки персонала при оптимизации численности в Сбербанке участвовало 3 608 человек, что составило 6% от числа уволенных.

В 2017 году банк повысил заработные платы рядовых сотрудников – в первую очередь тех, кто непосредственно работает с клиентами Сбербанка. Также в рамках ежегодного сопоставления уровней заработных плат с рыночными во втором полугодии 2017 года были повышены зарплаты сотрудников отдельных подразделений Сбербанка, в которых было выявлено отставание. В связи с повышением заработных плат и ростом численности персонала расходы на оплату труда в 2017 году выросли примерно на 13%.

В связи с изменениями в бизнес-модели обслуживания клиентов в 2017 году мы продолжили совершенствовать систему премирования работников блоков «Розничный бизнес» и «Корпоративный бизнес».

В Сбербанке все работники ежегодно проходят оценку эффективности деятельности в рамках Системы управления эффективностью деятельности (СУЭД). Она включает в себя две составляющие: оценка результативности (достижения целей) и оценка соответствия корпоративным ценностям (Оценка «5+»). Оценка обеспечивает связь результатов деятельности с карьерным ростом и материальным поощрением сотрудника

Основными направлениями корпоративных льгот в Группе Сбербанка являются оплата ДМС (51% от всего объема финансирования), страхование жизни (25%) и корпоративная пенсионная программа (17%). Всего в 2014 году Группа Сбербанка направила на финансирование корпоративных льгот 5,7 млрд рублей, при этом выплаты на одного сотрудника Группы увеличились на 16%.

Начиная с 2014 года Сбербанк стал оплачивать 100% стоимости ДМС работников со стажем от одного года. В связи с этим нововведением количество сотрудников, подключившихся к программе ДМС в 2014 году, выросло более чем в четыре раза, а объем финансирования программы Сбербанком – более чем в 2,5 раза по сравнению с предыдущим отчетным периодом.

Корпоративная пенсия предоставляется сотрудникам через НПФ Сбербанка. Количество участников и объемы финансирования пенсионной программы демонстрируют стабильный рост: по сравнению с прошлым отчетным периодом в 2017 году количество участников программы увеличилось на 10%, а объемы финансирования – на 22%.

Сбербанк предлагает своим сотрудникам страхование от несчастных случаев и тяжелых болезней. При наступлении страхового случая – инвалидности, травмы, критического заболевания, необходимости длительного лечения или смерти – осуществляется финансовая выплата пострадавшему или

его родственникам. За последние три года количество участников и объем финансирования данной программы остаются стабильными.

## 5.2 Социальная политика

Для мониторинга удовлетворенности клиентов ПАО «Сбербанк» использует следующие основные инструменты:

- индекс лояльности потребителей (Net Promoter Score, NPS), для составления которого мы спрашиваем клиентов, готовы ли они порекомендовать Сбербанк своим друзьям и знакомым;
- исследование удовлетворенности (Customer Satisfaction Index, CSI), который отражает, насколько оказываемый сервис соответствует требованиям и ожиданиям клиентов (как в целом, так и по различным аспектам).

Для дальнейшего сокращения количества обращений в 2017 году осуществлены среди прочих следующие мероприятия:

- разработка новой редакции Стандартов сервиса – документа, в котором подробно описано, как должны вести себя наши сотрудники при общении с клиентом;
- внедрение стандартов операционных процедур по самым популярным обращениям (например, по розыску, возврату платежей и урегулированию проблемных операций в устройствах самообслуживания), чтобы реагировать на них максимально быстро и не допускать их преобразования в жалобы.

Анализ предметов обращений по Группе показал, что чаще всего у клиентов возникают вопросы по проведению платежей, осуществлению вноса/снятия наличных в банкоматах и пользованию интернет-банкингом. Также клиенты не полностью удовлетворены оказываемым качеством обслуживания и условиями предлагаемых продуктов.

Для обеспечения неприкосновенности личных данных и сохранности средств клиентов мы проводим мероприятия организационного и технического характера по всем каналам обслуживания (как очным, так и удаленным).



В связи с увеличением количества устройств самообслуживания (УС) особое внимание уделяется антискимминговым мероприятиям. В течение года была проведена плановая работа по технической защите УС от скимминга. Установлено более 13 тыс. комплектов активного антискиммингового оборудования и разработали порядок взаимодействия подразделений Сбербанка при проверке сообщений о подозрении на скимминг.

Также продолжены работать над повышением безопасности информационных систем для защиты персональных данных клиентов.

Развивая филиальную сеть, ПАО «Сбербанк» стремится достичь удобного расположения офисов для максимального числа клиентов банка. С помощью технологии геомаркетинга выявляются места концентрации клиентов и открываются точки обслуживания вблизи места их проживания, работы, учебы и на основных пешеходопотоках.

При проектировании сети Банк старается обеспечить равный доступ к услугам для клиентов по всей территории России, включая малонаселенные и экономически слаборазвитые регионы (МиЭСР), где ведение бизнеса может быть менее успешным с экономической точки зрения.

Также Банк старается сохранить доступность услуг для клиентов, проживающих в сельской местности. Для этого развиваются различные каналы банковского обслуживания: открываются передвижные банковские подразделения, устанавливаются устройства самообслуживания и совершенствуются удаленные каналы («Мобильный банк» и Сбербанк Онлайн).

Для сохранения доступности услуг в малых селах на отдаленных территориях Сбербанк реализует пилотный проект «Электронная деревня», в рамках которого проводятся следующие мероприятия:

- устанавливаем интернет-киоски для свободного пользования на площадках администраций и государственных учреждений с доступом к услугам банка через Сбербанк Онлайн и Сбербанк Бизнес Онлайн, личному кабинету операторов связи и portalу государственных услуг;

- проводятся встречи и обучение местного населения работе с сервисами дистанционного банковского обслуживания;

- организуется работа активистов в населенных пунктах с целью продвижения онлайн-сервисов среди населения.

В дочерних банках Группы так же, как и в Сбербанке, наблюдается тенденция расширения дистанционных каналов обслуживания клиентов. Количество банкоматов по сравнению с прошлым годом увеличилось на 7%, а число пользователей мобильного и онлайн-банкинга выросло в два раза.

Сбербанк выполняет важную функцию проводника социальных выплат для населения, включая пенсии, стипендии и пособия для детей. В общей сложности через Банк получают выплаты 36,7 млн человек, что составляет четверть населения России.

Сбербанк не только осуществляет пенсионные выплаты, но и предлагает клиентам пенсионного возраста продукты на специальных условиях: банковскую карту для получения пенсии, кредиты по пониженным и вклады по особым ставкам. В 2017 году количество пенсионеров, использующих «Социальную» карту, увеличилось до 26,4 млн человек (18,5 млн в 2016 году). Количество депозитных договоров, заключенных с пенсионерами на специальных условиях, превысило в отчетном периоде 30 млн.

В 2017 году введен новый сервис для пенсионеров и льготных категорий граждан по бесплатному получению справки о видах и размерах пенсий и других социальных выплат Пенсионного фонда РФ, зачисленных на счет в Сбербанке. Получить справку можно в любом офисе Сбербанка или с помощью сервиса Сбербанк Онлайн.

Для того чтобы оценить результаты работы с особыми Группами населения, на ежегодной основе осуществляется мониторинг удовлетворенности в разрезе клиентских сегментов. Показатели лояльности и удовлетворенности пенсионеров демонстрируют стабильно высокие результаты – 64% и 88 баллов соответственно. Следует особо отметить, что результаты

этих исследований по сегменту пенсионеров превышают усредненные значения по всем клиентам Сбербанка (60% и 86 баллов соответственно).

Среди организаций Группы БПС-Сбербанк разработал специальный банковский депозит «Пенсионный» с повышенным размером процентов и пакет банковских операций «Пенсионный-Легкий», включающий выпуск банковской карты и другие услуги. ДенизБанк совместно с Турецкой ассоциацией пенсионеров выпустил банковскую карту, которая предоставляет пенсионерам различные бонусы. За 2017 год число обладателей карты выросло с 89,7 тыс. до 208,4 тыс. человек.

В августе 2017 года Сбербанк запустил новый продукт «Образовательный кредит с государственной поддержкой», который направлен на стимулирование развития среднего профессионального и высшего образования в РФ и реализуется совместно с Министерством образования и науки Российской Федерации. В рамках программы государство возмещает учащимся часть расходов на оплату обучения из расчета  $\frac{3}{4}$  ставки рефинансирования. Таким образом, для студентов ставка по кредиту будет равна  $\frac{1}{4}$  ставки рефинансирования плюс пять процентных пунктов, что на сегодняшний момент составляет всего 7,06%. Кредитная программа рассчитана на длительные сроки обучения студентов и 10 лет после окончания учебы с возможностью увеличения сроков по кредитам в ряде случаев. Проект является пилотным и будет расширен в 2018 году.

Специально для молодых людей выпускается дебетовая и кредитная карта «Молодежная» с пониженной стоимостью годового обслуживания, скидками, начислением бонусов и специальными предложениями от платежных систем. В 2017 году транзакционная активность по картам «Молодежная» увеличилась на 6%.

Лояльность и удовлетворенность представителей молодежи услугами ПАО «Сбербанк» стабильно превышает показатели конкурентов. За 2017 год существенно вырос показатель лояльности – по сравнению с прошлым годом

количество молодых людей, готовых порекомендовать нас своим друзьям и родственникам, увеличилось на 8 процентных пунктов.

### 5.3 Политика в области охраны труда

В 2015 году в Сбербанке начат процесс специальной оценки условий труда на рабочих местах, а также разработали и утвердили следующие внутренние нормативные документы в области охраны труда:

- Регламент организации работ в области охраны труда в ПАО «Сбербанк России», устанавливающий единый порядок организации работ по охране труда в банке, основные элементы, цели, задачи системы управления охраной труда;

- Технологическая схема организации и проведения предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников ПАО «Сбербанк России», определяющая порядок проведения медицинских осмотров работников банка, занятых на работах с вредными и (или) опасными условиями труда.

На регулярной основе проводятся тематические внутрикорпоративные семинары со специалистами по охране труда, а также осуществляются выездные проверки состояния охраны труда в территориальных банках.

Благодаря принимаемым мерам, за 2015 год коэффициент тяжести травматизма в Сбербанке уменьшился с 39,05 до 34,37, а показатель частоты травматизма сократился с 0,94 до 0,86.

Хотя финансовая отрасль отличается низким уровнем производственного травматизма, в банковском секторе есть отдельные категории работников, которые могут быть подвержены повышенной опасности, в частности, водители автотранспорта, охранники, водители-инкассаторы и инкассаторы. В 2015 году четыре сотрудника Сбербанка погибли при исполнении должностных обязательств. Для того чтобы избежать смертельных случаев в дальнейшем, мы провели беседы с сотрудниками территориальных банков, довели до них

обстоятельства и причины несчастных случаев, провели внеплановые инструктажи.

Дочерние банки и компании Группы также совершенствуют свои системы охраны труда и улучшают условия работы своих сотрудников. В частности, в 2015 году Сетелем Банк, Сбербанк-Технологии и отделение Сбербанка Европа в Австрии провели специальную оценку условий труда сотрудников, а в филиале Сбербанка Европа в Чехии проходит регулярная оценка эргономичности рабочих мест.

Банк активно пропагандирует здоровый образ жизни среди наших сотрудников и помогаем им формировать полезные привычки. В крупных отделениях Сбербанка врачи, работающие в офисе, не только консультируют сотрудников в частном порядке, но и принимают участие в проведении и анализе результатов массовых профилактических акций, в том числе в долгосрочных кампаниях по контролю артериального давления и холестерина. В среднем около 100 сотрудников в месяц пользуются услугами врача в офисах Сбербанка.

В 2015 году интегрирована программа «Здоровье» в ставшая уже традиционной акцию «Зеленый марафон». Медицинские специалисты провели оценку физиометрических показателей 400 участников «Зеленого Марафона» и на основании проведенных экспресс-измерений предоставили им индивидуальные рекомендации.

Дочерние банки также пропагандируют ведение здорового образа жизни среди своих сотрудников и проводят местные инициативы и мероприятия.

#### 5.4 Политика в области охраны окружающей среды

Сбербанк является финансовым институтом с самой широкой сетью отделений в России. Для поддержания нашей работы нам необходимы значительные объемы электро- и тепловой энергии. Мы принимаем энергосберегающие меры, чтобы минимизировать свое воздействие на

окружающую среду и повысить операционную эффективность. Для того чтобы сопоставить наше потребление энергии в динамике за несколько лет, мы рассчитываем удельный показатель – потребление энергии на одного сотрудника. Значения показателя сохраняются примерно на одном уровне с тенденцией к снижению.

Для сокращения потребления бумаги Сбербанк с 2013 года использует системы электронного офисного документооборота в организационно-распорядительном делопроизводстве. По оценке банка, за счет перевода в электронный формат за два года нам удалось сэкономить не менее 300 тонн бумаги, на производство которой понадобилось бы около 5,6 гектаров живого леса.

Дочерние банки и компании Группы также продолжают внедрять мероприятия, направленные на снижение потребления ресурсов.

Таблица 26 – Мероприятия, направленные на снижение потребления ресурсов в Группе Сбербанка

Мероприятие	Участники Группы
Энергосберегающая оргтехника (компьютеры, принтеры и т. п.), кондиционеры и прочее	Сбербанк, Сетелем Банк, Сбербанк Швейцария, Сбербанк Европа (Босния и Герцеговина, Словения, Словакия, Хорватия)
Энергосберегающие LED-светильники, детекторы движения	Сбербанк, Сбербанк Казахстан, Сбербанк Швейцария, Сбербанк Европа (Австрия, Босния и Герцеговина, Хорватия, Словакия, Словения), Сбербанк-Технологии
Электронный документооборот и электронное архивирование	Сбербанк, Сетелем Банк, Сбербанк Европа (Босния и Герцеговина, Хорватия), Сбербанк страхование
Вторичная переработка бумаги	Сбербанк, БПС-Сбербанк, Сбербанк Швейцария, Сбербанк Европа (Венгрия), Сбербанк Страхование
Использование гибридных и электромобилей	Сбербанк, Сбербанк Европа (Словения)
Бесконтактные смесители воды и другие меры по снижению потребления воды	Сбербанк, Сбербанк Казахстан

Для Сбербанка как для финансового института главными видами отходов являются бумага и отработанная оргтехника. В отчетном периоде мы

приложили усилия для того, чтобы как можно больше использованной нами бумаги было передано на вторичную переработку.

При эксплуатации объектов инфраструктуры образуется ряд опасных отходов, основными статьями которых являются отработанная оргтехника, картриджи, люминесцентные лампы, аккумуляторы и отходы от механической и биологической очистки сточных вод. Опасные отходы образуются также во время технического обслуживания корпоративного автопарка (отработанные масла, покрышки, промасленная ветошь, промасленный песок и др.).

В соответствии с приведенным материалом, обозначим программы социальной ответственности компании в таблице 27.

Таблица 27 – Программы социальной ответственности

Наименование мероприятия	Элемент	Стейкхолдеры	Сроки реализации мероприятия	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
Программа «Охрана труда персонала»	Социальные инвестиции	Работники компании	Финансовый год (с 1 января по 31 декабря включительно)	Снижение производственного травматизма Рост заинтересованности в результатах труда
Экологическая программа	Социальные инвестиции	Работники компании Экологические организации Жители регионов присутствия Общество	Финансовый год (с 1 января по 31 декабря включительно)	Хорошая экологическая обстановка в регионах деятельности компании
Благотворительность и спонсорство	Социальные инвестиции Благотворительные пожертвования	Население регионов присутствия компании Местные власти	Финансовый год (с 1 января по 31 декабря включительно)	Снижение уровня социальной напряженности в регионах деятельности компании Улучшение уровня жизни в регионах деятельности компании

Таблица 28 – Затраты на мероприятия КСО

№	Мероприятие	Стоимость реализации на планируемый период
1	Охрана труда	83,2 млн. руб.
2	Охрана окружающей среды	1632,5 млн. руб.
3	Спонсорство и благотворительность	634 млн. руб.
		ИТОГО: 2349,7 млн. руб.

Таким образом, устойчивого развития и стратегия корпоративной социальной ответственности ПАО «Сбербанк» является составляющей бизнес-стратегии компании.

Деятельность в области КСО включает социальную, экономическую и экологическую сферы.

С точки зрения географии деятельности в области КСО предпочтение отдается проектам, которые могут быть реализованы максимально широко как в рамках отдельной страны, так и в рамках всех стран, где Компания осуществляет свою деятельность.



## Заключение

Объем кредитов физическим лицам – актуальный показатель банковской деятельности, определяющий всю величину спроса потребителей на данную банковскую услугу, образовавшуюся за определенный интервал времени. По данным Центрального Банка можно оценить рост или падение уровня потребительского кредитования в целом по стране.

В состоянии экономического спада снижение количества взятых кредитов очевидно.

Представленные в работе статистические данные позволяют прийти к выводу, что падение спроса на кредиты физическим лицам началось в начале 2015 года у нескольких рейтинговых банков и окончательно усилилось к концу этого года. За 2016 год наблюдается тенденция к небольшому росту на 1,12% объема потребительского кредитования.

Значительно снизилась сумма полученных кредитов физическими лицами в иностранной валюте, практически в 1,5 раза.

Такая тенденция обоснована в виду не устойчивого курса рубля к доллару США на протяжении 2015 - 2016 годов.

Самую минимальную процентную ставку предоставляет Россельхоз банк. Наибольшего пика в 19,41% средняя процентная ставка по потребительским кредитам имела в 2015 году в самый разгар экономического кризиса. В настоящие дни заметна тенденция к снижению ставки, так на начало 2018 года ее значение составляет уже 16,23%. Таким образом, снижение ставки положительным образом влияет на покупательную способность и интерес частного сектора к кредитным банковским продуктам.

Но несомненным лидером потребительского кредитования все равно остается Сбербанк несмотря на их высокую процентную ставку. В настоящее время ПАО «Сбербанк» является крупнейшим оператором на рынке кредитования физических лиц. Он предлагает физическим лицам множество различных кредитных программ и при этом имеет богатый опыт в

обслуживании массового клиента и стремится наиболее полно удовлетворить потребности своих заемщиков. Обязательным условием предоставления кредита является обеспечение своевременного и полного исполнения заемщиком своих обязательств. Банком предоставляются кредиты как в рублях, так и в иностранной валюте, выдача кредита производится как в наличной, так и в безналичной форме, а процентные ставки меняются в зависимости от предоставленного обеспечения и срока кредита. По итогам 2017 года произошло увеличение жилищного кредитования на 57,11%, – в то время как потребительское кредитование увеличилось всего на 4,68%.

Основной вес в структуре розничного кредитного портфеля в 2015-2017 году занимают потребительские кредиты – 55,3 и 51,3%, в 2017 году – ипотечное кредитование – 52,6%. Доля автокредитов в структуре розничного кредитного портфеля крайне мала – 1,6 % в общей сумме кредитов в 2016 году и 0,7% в общей сумме кредитов в 2017 году.

Следует отметить, что в связи с непростой финансовой ситуацией в стране, рост кредитного портфеля в 2017 году составил всего 1,06%, потребительские кредиты уменьшились на 7,38 %.

В целом потребительские кредиты Сбербанка на любые цели можно охарактеризовать как доступные населению, обладающие такими признаками как простота кредитных программ, прозрачность начислений, отсутствие дополнительных комиссий, удобная схема погашения кредита. Среди отрицательных черт – немалое количество документов для оформления, учитывается только официальный доход, отсутствует возможность сделать онлайн-заявку на кредит на сайте банка.

По результатам проведенного анализа деятельности ПАО «Сбербанк» в области кредитования населения можно сказать, что в данной сфере деятельность банка ведется весьма эффективно.

Имеющаяся программа кредитования в ПАО «Сбербанк» – «Овердрафт» из года в год пользуется все большим спросом и является очень удобной для клиентов. Для развития операций с потребительскими кредитами в ПАО

«Сбербанк» предлагается разработка нового кредитного продукта банка «Доверие».

Целью нового кредитного продукта ПАО «Сбербанк» «Кредитная карта «Доверие» – максимизация прибыли банка, рост конкурентоспособности и привлечение большего числа корпоративных клиентов.

Данные исследования свидетельствуют о том, что новый продукт «Кредитная карта «Доверие» является эффективным, так как принесет дополнительную прибыль банку и позволит привлечь дополнительных корпоративных клиентов, которые являются более надежной группой клиентов. Помимо вышеперечисленного новый кредитный продукт позволит повысить конкурентоспособность банка, что обеспечит его развитие и расширение.

Основными преимуществами кредитной карты являются:

- простота процедуры получения – минимум документов, отсутствие поручителей и залога;
- возобновляемость средств на счете – средства можно использовать много раз, т. к. кредит возобновляемый;
- гибкость кредитной линии – зависит от уровня дохода клиента и предоставленных им документов; экономия времени – достаточно один раз посетить банк для получения карты;
- льготный период – в течение льготного периода ставка по кредиту 0%;
- формирование положительной кредитной истории;
- высокий уровень безопасности – в случае утери карты ее легко восстановить, не потеряв при этом средства.

Таким образом, в результате реализации разработанных предложений прогнозируется, что количество эмитируемых карт возрастет на 12% и составит 92597 млн. штук. Комиссионные доходы от операций по пластиковым картам возрастут на 18% и составят 103847 млн руб., при этом их доля в общей сумме комиссионных доходов возрастет на 3,8 п. п. до 35%.

## Список использованных источников

1. Федеральный закон от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» [Электронный ресурс]. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_166040](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_166040).
2. Банк России: Официальный сайт [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.cbr.ru/statistics/UDStat.aspx?Month=05&Year=2017&TblID=302-02M>.
3. Банковские операции: учеб. для студ. сред. проф. учеб. заведений / М.Р. Каджаева, С.В. Дубровская. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 400 с.
4. Банковское дело / Под ред. О.И. Лаврушина. М.: ФиС, 2014. – 344 с.
5. Банковское дело / Под ред. проф. В.И. Колесникова, проф. Л.Л. Кроливецкой. М.: Финансы и статистика, 2016. – 312 с.
6. Банковское дело: стратегическое руководство. / Под ред. В. Платонова, М. Хаггинса. М.: Консалтбанкир, 2012. – 341 с.
7. Банковское дело: учебник / О.И. Лаврушин, И.Д. Мамонова, Н.И. Валенцева [и др.]; под ред. засл. деят. науки РФ, д-ра экон. наук, проф. О.И. Лаврушина. 6-е изд., стер. М.: КНОРУС, 2014. – 768 с.;
8. Банковское дело: Учебник для вузов. 2-е изд. / Под ред. Г. Белоглазовой, Л. Кроливецкой. Спб.: Питер, 2013. – 400 с.: ил.
9. Белан В. Внедрение CRM - системы в сфере кредитования физических лиц // Финансовая газета. Региональный выпуск. 2014. № 14. – С. 12.
10. Белоглазова Б.Н., Толоконцева Г.В. Денежное обращение и банки. М.: Финансы и статистика, 2012. – 355с.
11. Виды банковского кредита. [Электронный ресурс] URL: Режим доступа - <http://bizsovet.com/story/vidy-bankovskogo-kredita>.
12. Ефимова, Мария Сергеевна. Всё о кредите для населения / М.С. Ефимова. М.: Издательство «Омега-Л», 2015. – 176с.;
13. Жарковская Е.П. Банковское дело. М.: Омега-Л, 2016. – 345 с.

14. Жуков Е.Ф. Банки и банковские операции. Санкт – Петербург: Питер, 2015. – 234 с.
15. Изюфенко Р.Н. Экономико-правовые аспекты регулирования сферы кредитования физических лиц // Регламентация банковских операций. Документы и комментарии. 2014. № 4. – С. 12.
16. Информационное агентство «Bankir.ru» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bankir.ru>
17. Информационное агентство «РБК» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rbc.ru>
18. Ключников И.К и др. Кредит и банки: вводный курс: учеб. - метод. пособие/ И.К. Ключников, О.А. Молчанова, О.И. Ключников. М.: Финансы и статистика, 2017. – 176 с.
19. Катасонова В.Ю, В.П. Биткова. Деньги, кредит, банки: учебник и практикум для академического бакалавриата – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 499 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.
20. Лучшие банки на рынке кредитования физлиц в 2017 г. // <http://rating.rbc.ru/article.shtml?2017/05/24/31876313>
21. Мендель А.В. Особенности интеграции социально-экономических систем государств-участников ЕВРАЗЭС // Вестник Поволжского института управления. – 2016. - № 3 (42). – С. 79-86.
22. Новые формы кредитования. [Электронный ресурс] URL: Режим доступа - <http://k-f-b.ru/article/1063-novye-formy-kreditovaniya>
23. Основные принципы кредита, сущность и функции. [Электронный ресурс] URL: Режим доступа – <http://fb.ru/article/11140/osnovnyie-printsipyi-kredita-suschnost-i-funktsii>
24. Основные принципы кредитования. [Электронный ресурс] URL: Режим доступа – [http://kdcrcdit.ru/faq\\_credit.htm](http://kdcrcdit.ru/faq_credit.htm)
25. Образец стабильности: обзор рынка потребительских кредитов за 2016 год. [Электронный ресурс] URL: Режим доступа -

- [http://www.bankchart.ru/potrebitelskie\\_kredity/stati/obrazets\\_stabilnosti\\_obzor\\_rynka\\_potrebitelskih\\_kreditov\\_za\\_2016\\_god](http://www.bankchart.ru/potrebitelskie_kredity/stati/obrazets_stabilnosti_obzor_rynka_potrebitelskih_kreditov_za_2016_god)
26. Обзор банковского сектора РФ. Аналитические показатели. 2017. – №115. [Электронный ресурс]. – URL: [http://www.cbr.ru/analytics/bank\\_system/obs\\_1205.pdf](http://www.cbr.ru/analytics/bank_system/obs_1205.pdf).
27. Официальный сайт Центрального Банка РФ. Данные об объемах кредитов, депозитов и прочих размещенных средств, предоставленных организациям, физическим лицам и кредитным организациям [Электронный ресурс] Режим доступа URL: [http://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=bank\\_system/4-31\\_14.htm&pid=pdko\\_sub&sid=dopk](http://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=bank_system/4-31_14.htm&pid=pdko_sub&sid=dopk)
28. Официальный сайт Центрального Банка РФ. Процентные ставки и структура кредитов и депозитов по срочности. [Электронный ресурс] Режим доступа URL: [http://www.cbr.ru/statistics/?PrtId=int\\_rat](http://www.cbr.ru/statistics/?PrtId=int_rat)
29. Понятие кредита. [Электронный ресурс] URL: Режим доступа – <http://kredits-online.com/>
30. Проблемы банковского кредитования физических лиц на современном этапе в РФ. Дуйсекова З.Г., Кувшинова Д.Н. [Электронный ресурс] URL: Режим доступа – <http://www.scienceforum.ru/2018/28/10597>
31. Понятие системы кредитования. [Электронный ресурс] URL: Режим доступа - <http://k-f-b.ru/article/835-ponyatie-sistemy-kreditovaniya>
32. Петров В. Рынок потребительского кредитования: притормозить на вершине // Профиль. 2017. № 45(461). С. 22.
33. Просрочка по кредитам, итоги 2016 года. [Электронный ресурс] Режим доступа URL: <http://www.sredstva.ru/publications/362-prosrochka-pokreditu.html>
34. Рыкова И.Н. Скоринг – оценка физических лиц на рынке потребительских кредитов // Финансы и кредит. 2017. № 18 (258). – С. 25 - 26.
35. Сперанский А. К вопросу о регулировании потребительского кредитования // Бухгалтерия и банки. 2017. № 8. – С. 28.
36. Финансово-кредитный энциклопедический словарь / Колл. авторов; Под.

- общ. ред. А.Г. Грязновой. М.: Финансы и статистика, 2012. – 1168с.: ил.;
37. Финансы. Денежное обращение. Кредит. Учебник для вузов / Под ред. профессора Л.А. Дробозиной. М.: ЮНИТИ, 2017. – 479 с.
38. Формы кредитования. [Электронный ресурс] URL: Режим доступа - <http://pocreditu.ru/o-kreditah/formy-kreditovaniya.html>
39. Хольнова Е.Г. Деньги, кредит, банки, биржи. Учеб. пособие. Санкт – Петербург: СПбГИЭУ, 2016. – 200 с.
40. Щиборщ К. Потребительский кредит: западный опыт и перспективы развития в России // Банковские Технологии. 2017. № 7. – С. 15.
41. Чиненков А.В. Банковские кредиты и способы обеспечения кредитных обязательств // Бухгалтерия и банки. 2014. №4. – С. 27-29.